

Univerzita Karlova

Pedagogická fakulta

Katedra pedagogiky

RIGORÓZNÍ PRÁCE

Možnosti osobního rozvoje pracovníka v sociálních službách

Options for the personal development of a worker in social services

Martina Brodská

Studijní program: Učitelství všeobecně vzdělávacích předmětů pro základní školy
a střední školy

Studijní obor: Výchova ke zdraví

2018

Odevzdáním této rigorózní práce na téma Možnosti osobního rozvoje pracovníka v sociálních službách potvrzuji, že jsem ji vypracovala samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále potvrzuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Praha 27. 11. 2018

.....

Martina Brodská

Ráda bych touto cestou poděkovala PhDr. Jaroslavě Hanušové, Ph.D. za její ochotu ke konzultacím a cenné připomínky ke zpracovávanému tématu a za její trpělivost. Dále touto cestou děkuji Mgr. Jaroslavě Slané za impulz ke zpracování textu a podporu mé lektorské činnosti.

ABSTRAKT

Rozvoj pracovníků v sociálních službách je velkým potenciálem jak předcházet vyčerpání z pracovní zátěže. Přináší teoretickou jistotu pracovních sil v pomáhající profesi, která je stále ještě nepříliš doceněná jak finančně, tak i prestiží. Hlavním problémem v této oblasti bývá nedostatek informací, potažmo nevzdělanost ve směru rozvoje již pracujících osob. Práce popisuje příčiny, projevy a důsledky zatížení v zaměstnání. Zaměřuje se následně na možnosti, jak předcházet negativním vlivům pracovní zátěže. Text slouží jako studijní opora k akreditovanému kurzu, a to pro účastníky, ale i pro lektory a vzdělávací společnosti.

Teoreticky pojatá práce vychází z odborné literatury, ale také i z populární psychologie. Svým obsahem navazuje na diplomovou práci, kde je zmíněn seminář zaměřený na rozvoj pracovníka v sociálních službách. Taktéž navazuje na výzkum předchozí bakalářské práce, která popisuje syndrom vyhoření a jeho možné příčiny právě v důsledku práce v pomáhající profesi.

Výsledkem práce je vyvození závěru, že pojem syndrom vyhoření by mohl vymizet z psychologické literatury, pokud by pracovníci byli v rámci povinného školení v podobě akreditovaného semináře poučeni o hrozbách a prevenci pracovní zátěže.

V závěru je práce věnována přístupu k dospělým vzdělávaným lidem. Lektorské dovednosti mají velký vliv na přijetí téma jakožto nového impulsu k obměně zaběhnutého životního stylu.

KLÍČOVÁ SLOVA

syndrom vyhoření, osobní rozvoj, pracovník, sociální služby, prevence, péče, andragogika

ABSTRACT

Personal development of employees in social services represents a significant preventive potential in terms of avoiding work related exhaustion. It helps safeguard human resources for the profession which is not fully appreciated in both respects, financial and prestigious. The main problem in the field of social services is a lack of information namely in terms of further personal development of the social workers. This doctoral thesis aims to describe causes, manifestations and consequences of the exhaustion. It also focuses on alternatives which enable prevention of negative impacts of the occupational load. The purpose of this academic paper is to facilitate study at an accredited course for its students as well as teachers and other educational community.

Theoretically approached document derives its information from both professional literature and popular psychological readings. This writing refers to a thesis which mentions a seminar on the personal development for social service employees. It also follows research published in a bachelor's paper which describes burnout syndrome and its possible causes in relation with helping professions.

The paper concludes that the Burnout syndrome might disappeared form the psychological literature under a condition the social workers undergo a compulsory accredited seminar in order to instruct them about the threat and prevention of occupational overload. It concentrates on opportunities of personal developement of all man with special emphasis on people engaged in social services.

The result of the thesis is to conclude that the concept of burnout syndrome could disappear from the psychological literature if the workers were instructed in the course of compulsory training in the form of an accredited seminar about the threats and the prevention of workload.

In conclusion, the work is devoted to access to adult educated people. Tutoring skills have a great impact on the acceptance of the theme as a new impulse to changing the lifestyle.

KEYWORDS

burnout, personal development, worker, social services, prevention, care, adult education

Obsah

Úvod	7
1 Vlivy na hodnocení spokojenosti pracovníka v sociálních službách	10
1.1 Vnější rizikové faktory	11
1.1.1 Vliv prostředí	11
1.1.2 Vliv sociálních vztahů	11
1.2 Vnitřní rizikové faktory	14
1.2.1 Vnímání vlastní účinnosti	15
1.2.2 Zátěž z osobního života	16
2 Syndrom vyhoření jako důsledek nerovnováhy	19
2.1 Definice syndromu vyhoření	19
2.1.1 Fáze syndromu vyhoření	20
2.1.2 Klinický obraz syndromu vyhoření	22
2.1.3 Následky syndromu vyhoření	23
2.2 Pojetí syndromu vyhoření v současnosti	23
2.2.1 Ohrožené profese	25
2.3 Prevence syndromu vyhoření	25
2.3.1 Zdroje opory pro pracovníka v sociálních službách	26
2.3.2 Vlastní postoj k práci a možnosti osobního rozvoje	31
3 Osobní rozvoj pracovníka v sociálních službách	33
3.1 Time management	33
3.2 Možnosti duševního rozvoje	35
3.2.1 Kognitivní rekonstrukce	37
3.2.2 Pozitivní myšlení	38

3.2.3	Pozitivní emoce	39
3.2.4	Sebedůvěra.....	47
3.2.5	Trénink psychické odolnosti a posilování resilience	50
3.2.6	Techniky kotvení	51
3.2.7	Další vzdělávání	51
3.3	Možnosti tělesného rozvoje	53
3.3.1	Aktivní odpočinek	55
3.3.2	Pasivní odpočinek.....	58
3.4	Možnosti sociálního rozvoje.....	61
4	Andragogika, její možnosti a limity	70
4.1	Pedagogický výstup do praxe	74
4.2	Andragogika jako prevence vyčerpání	77
	Praktický výstup a diskuze	82
	Závěr.....	86
	Seznam použitých informačních zdrojů	88

Úvod

Předložená rigorózní práce volně navazuje na diplomovou práci s názvem „Prevence syndromu vyhoření u pracovníků v terénních sociálních službách na Mladoboleslavsku“ a této ještě předcházející bakalářskou práci s názvem „Prevence syndromu vyhoření u vybraných pracovníků v sociálních službách“.

Obsahem práce jsou teoretická východiska problematiky podložená odbornou literaturou i monografiemi z oblasti populární psychologie k danému tématu. Odkazuje se však také na předchozí výzkumy zaměřené na náročnost práce a vstupní očekávání účastníků rekvalifikačního kurzu „Pracovník v sociálních službách – přímá obslužná činnost“. Jednou z podmínek přijetí do kurzu je minimální věk 18 let. Výhodou těchto osob je tedy dospělost, pokud by se srovnávalo klasické denní studium na středních školách v oboru sociální činnost. Z výzkumu v rámci bakalářské práce však vyplynulo, že ti, kteří ještě nepracují v sociálních službách a jejich vystudovaný obor není zdravotnického zaměření, mívají zkreslené představy o této práci. Polovina dotázaných očekávala uspokojení a naplnění oproti dříve vykonávané práci. Existuje více než třicet druhů sociálních služeb, které se mohou pracovní náplní výrazně lišit, co se týká fyzické a psychické zátěže. Přesto všichni začátečníci musí projít v praxi základními činnostmi, jako je pomoc klientům při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při zajištění chodu domácnosti. Většinu účastníků kurzu tvoří ženy a přibližně dvě třetiny z nich touží pomáhat druhým. Při praktické části kurzu však jen polovina vyjádřila pozitivní pocity. Přibližně třetina pocítila prozření díky praxi. Výzkum měl vyhodnotit, jaké znalosti mají budoucí pracovníci o vyhoření z práce. Dále bylo zjišťováno, jakou měrou jsou vyhořením ohroženi krátce po nástupu do praxe v rámci kurzu a jaké kroky, byť i nevědomě, podnikají k prevenci pracovní zátěže a následného vyčerpání z práce. Po vyhodnocení překvapivě počínání přibližně 70 až 80 % respondentů odpovídalo zásadám zdravého životního stylu. O vyčerpání z práce měli uspokojivé znalosti bez ohledu na stupeň vzdělání. Výzkum byl prováděn v roce 2013 s menším počtem respondentů Královehradeckého kraje.

O čtyři roky později s počtem 61 respondentů v kvantitativní a 5 v kvalitativní části výzkumu proběhl výzkum, který byl popsán vyhodnocen ve zmíněné diplomové práci. Svým obsahem navazoval na předcházející šetření a podrobněji se zaměřil na spokojenost již pracujících osob v sociálních službách a na jejich schopnosti týmové spolupráce, komunikace s nadřízenými a způsoby prevence syndromu vyhoření. Rozhovory s nadřízenými potvrdily odpovědi podřízených, že vzájemná komunikace, pomoc i vstřícnost je z jejich strany. V rámci možností se vedoucí opravdu snaží o spokojenost a podporu svých zaměstnanců. Velký občerstvující efekt mají mimopracovní relaxační akce. Kromě odpočinku přispívají k soudržnosti pracovního kolektivu a vzájemnému porozumění. Z pozorování jiných účastníků kurzu, nezúčastněných výzkumu, je zřejmé, že tam, kde se akce nekonají, kolektiv bývá rozdělen a nepracuje efektivně, což se negativně odráží v poskytování péče klientům. Z odpovědí respondentů na otázku týkající se prevence vyhoření vyplynulo, že tomu čelí především oblíbenými osobními aktivitami ve volném čase, pěstují záliby a mají rádi humor. Nejméně označených odpovědí se týkalo nácviku asertivity, která by velice pomohla v prosazení zájmů podřízených, například v uspořádání směn a předcházení spánkovému deficitu. Dále bylo méně odpovědí k otázce samostudia, což by preventivně působilo na nepochopení klientů a vlastní práce. Málo respondentů označilo schopnost kontroly nad svými emocemi. Taktéž menší počet respondentů označil cílené plánování času. Na základě toho byl doporučen seminář k tématu rozvoje pracovníků v sociálních službách. Na začátku roku 2018 byl úspěšně akreditován a od podzimu probíhá seznámení vedoucích pracovníků s tímto nabízeným seminářem. Tato práce je primárně určená pracovníkům v sociálních službách jako studijní opora semináře, a tudíž i povinného dalšího vzdělávání dle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (§ 116) k akreditovanému vzdělávacímu programu Ministerstva práce a sociálních věcí. Rovněž má posloužit i samotným vzdělavatelům (lektorům) ke správnému přístupu k dospělým vzdělávajícím se lidem. Tématikou andragogiky se zabývá poslední část práce.

Cílem předložené práce je rozbor příčin vyčerpání z práce v přímé souvislosti s podrobným výčtem možností preventivních opatření k eliminaci pojmu syndromu vyhoření. Důraz je kladen především na vlastní přičinění, pochopení svazujících sebedestruktivních programů a na osobní rozvoj každého jednotlivce v širším kontextu. Podrobněji jsou rozebrány

možnosti osobního rozvoje pracovníka v sociálních službách. Tyto kapitoly popisují time management (řízení času, který spadá do osobní kompetence jednotlivce, tzv. mimopracovní čas), možnosti duševního, tělesného a sociálního rozvoje. V kapitole Možnosti duševního rozvoje je velká část textu věnována pozitivním emocím. Emoce ovlivňují všechny oblasti lidského života a mají svůj podíl na fyzické kondici, využití intelektu, umění vyjít s druhými lidmi a pochopit sebe.

Před závěrem je zařazena kapitola s názvem Praktický výstup a diskuze, která je věnována volnějšímu rozboru předešlých citovaných částí. Po analýze mnohých aspektů prevence je v tomto oddílu práce přehodnocen pojem syndrom vyhoření, který byl dosud rozporuplný ze strany různých odborníků, kteří byli kompetentní vyjádřit se k syndromu vyhoření.

Závěr práce shrnuje předešlé části a doporučuje další postup, především zhodnocení efektivity semináře pro pracovníky v sociálních službách.

1 Vlivy na hodnocení spokojenosti pracovníka v sociálních službách

Spokojenost pracovníka je subjektivní pocit. Vychází z mnoha rozdílných zdrojů. Jedním z nich je předpoklad úspěšnosti či neúspěchu. Je to v podstatě sebezpotvrzení hypotéz. Člověk své kroky řídí dle své vykonstruované představy. Častou příčinou nízkého či vysokého sebevědomí, které se odráží v sociálním chování každého člověka, je výchova. Z té vychází vlastní pohled na zařazení v kolektivu. Pracovník si může připadat jako černá ovce. Jiný se považuje za hvězdu, ovšem je to jen jeho vlastní představa. Některé okolnosti není možné ovlivnit, nicméně míra sebevědomí souvisí se sebedůvěrou. Ta má přímou souvislost se sebereflexí v sociálním kontextu. Ovlivňuje přiměřené chování k lidem. Sebevědomý člověk lépe čelí náročným situacím a v životě bývá do jisté míry úspěšnější. Nízké sebevědomí je komplikací v životě i v práci a bývá označováno jako dystymie. *„Odborně řečeno jde o trvalou afektivní poruchu, obvykle ale balancuje na pomezí normy. Pokud bychom postiženého přirovnali k autu, jde o vliv srovnatelný se špatně zataženou ruční brzdou. Postižený je zvýšeně citlivý na nezdary a obtížněji se s nimi vyrovnává než ostatní.... Chybí spontánnost, schopnost improvizace, neumí prožívat radostné chvíle, nedokáže se odreagovat. Výkonnost je nižší ... Přes onu v zásadě nízkou výkonnost jde obvykle o úspěšné pracovníky. Zaměstnání ale věnují všechny síly a na nic jiného jim nezbyvá čas.“* (Bruno, 2005, s. 87).

Vlivem nadměrného pracovního přetížení a současně neřešení rozvíjejícího se vyčerpání dochází u pracovníků k jevu odborníky zvanému „syndrom vyhoření“. Nebývá vždy jasně rozpoznán. Pro organizaci i pracovníka je pak významnou ekonomickou ztrátou náhlé opuštění pracoviště. Uvedený důvod odchodu se obvykle neshoduje s tím pravým. Pracovník začíná na novém pracovišti od začátku. *„Plný dosah burnout syndromu nelze přesně odhadnout, protože mnoho původně zapálených pracovníků při určité míře zklamání a v určitém stupni vyhoření může pracoviště opouštět a jako důvod uvádět úplně jiné a nepodstatné okolnosti.“* (Honzák, 2013, s. 36).

Příčinou vyčerpání není jen velká pracovní zátěž. Svůj podíl na stavu mají i jiné důvody. Těmi jsou například charakterové vlastnosti, omezená působnost v práci, dohled, byrokracie, nevhodné chování spolupracovníků, způsob řízení organizace a další. Nicméně startérem nezvládání zátěžových situací je samotný postoj k životu, k lidem a naučené

vzorci chování. Konkrétní přístup pracovníka následně určí výslednou reakci na stresový podnět. Rizikové faktory, které ohrožují zaměstnance v sociálních službách, se obecně dělí na vnitřní a vnější (Stock, 2010).

1.1 Vnější rizikové faktory

K vnějším rizikovým faktorům se jednoznačně řadí vliv prostředí. Prakticky to znamená vyhovující či nevyhovující pracovní podmínky. Dalším neoddělitelným faktorem je působení lidí na sebe navzájem, tedy sociální interakce. Tyto podmínky ovlivňují celkový pocit v pracovním procesu (Pešek, 2016).

V popředí zájmu této kapitoly stojí otázka, jaké jsou potřeby jednotlivce versus organizace. Hodnoty se mohou výrazně lišit. Naše společnost je zaměřená především na výkon. Smysl či nesmyslnost některých pracovních úkonů přitom nemůže hrát roli. Důležité je odvést práci. Přes maximální snahu nelze úplně vše odvést na 100 %. Ohrožení vyčerpáním jsou právě ti lidé, kteří se trápí tím, že nezvládnou dotáhnout všechny úkoly k nejvyšší dokonalosti. K prevenci zhroucení je důležitá rovnováha ve čtyřech oblastech života. Jedná se o pracovní výkon, vlastní zdraví, udržování sociálních vztahů i mimo práci a naplnění smyslu vlastního života. *„Když se některé z oblastí našeho života rozhodneme věnovat větší pozornost, musí to nevyhnutelně znamenat menší důraz na oblasti ostatní a nepochybně méně uvědomělé a efektivní nakládání s nadmíru cenným kapitálem – naším časem.“* (s. 36). Mezi vnější rizikové faktory se řadí především vliv pracovního prostředí a sociálních vazeb v práci i v soukromém životě (Seiwert, 2011).

1.1.1 Vliv pracovního prostředí

Nezanedbatelný vliv na spokojenost pracovníka má prostředí, ve kterém denně pracuje. V sociálních službách obvykle nejde o monotónní sedavou práci. Spíše zde hrozí nedostatek pracovních pomůcek, větší fyzická zátěž a poloha těla, která zatěžuje určité svalové skupiny výrazněji. Pro vyšší komfort při práci je důležité osvětlení, barvy prostředí, ergonomicky vhodný a hezký nábytek, skříně a pracovní plochy umožňující přehlednost, eliminace hluku a teplota nepřesahující 27 °C (Pešek, 2016).

Pro eliminaci rušivých myšlenek je nutné udržovat dokumenty na pracovním stole roztržené. To, co je nutné, vyřídit ihned. Pro další záležitosti vyhradit místo na materiály

k přečtení později. Po zdárném vyřešení a odbavení jednotlivých úkolů je potřeba papíry vyhodit do koše (Seiwert, 2011).

1.1.2 Vliv sociálních vztahů

Mezi hlavní vnější rizika vyčerpání z práce patří následující body, které jsou dále podrobněji vysvětleny:

- strach o pracovní místo
- přibývání pracovních úkolů
- dlouhá pracovní doba
- administrativa
- dohled nadřízeného
- vize karierního postupu
- rušivé vlivy
- arogance
- netaktnost
- pesimismus v práci
- rozdělování úkolů

Zaměstnanci bývají často svazováni pocitem možné ztráty zaměstnání. Příčinou toho mohou být úsporná opatření konkrétního zařízení, ale i nestabilní situace na pracovním trhu. Obvyklým jevem v pracovním procesu je přibývání pracovních úkolů, ať už se jedná o přirozený vývoj s rostoucí zkušeností pracovníka, nebo také o práci navíc za chybějící personál. Zaměstnanec se bojí odmítnout splnit nadmíru úkolů či pracovat přesčas ze dvou důvodů. Prvním je strach o místo a druhým strach o finance. Z druhého důvodu si také mnohdy dobrovolně nabírají směny, což má za následek obtížné skloubení pracovního a osobního života a absolutní deficit odpočinku. V současnosti stále přibývá administrativa a zároveň stoupají i požadavky na pohotovost a rychlost plnění pracovních úkolů. Velký vliv na klid při práci má možnost samostatné práce a rozhodování. Svazující je dohled nadřízeného. Rovněž šance na karierní postup ovlivňuje motivaci či demotivaci k práci. Nedílnou součástí každodenní zátěže je mnoho rušivých vlivů, jako například vyřizování telefonátů, množství drobných rozhovorů s klienty o jejich aktuálních okamžitých

požadavcích, požadavky spolupracovníků, náhle vzniklé situace většího rozsahu, jejichž řešení vyžaduje čas následně chybějící (Stock, 2010).

Vliv vztahů na pracovišti

Důležitým aspektem je práce v přátelském kolektivu. I jediný pesimistický zaměstnanec může ostatním den znepríjemnit. Nevhodná komunikace na pracovišti je o soukromých potížích, špatném zdravotním stavu. Jakékoliv nadřazené chování a poučování ostatních působí otrávenost v pracovním kolektivu. Vyvolaný pocit napětí směřuje k vyhoření (Štěpaník, 2008).

Na spokojenost má značný vliv chování nadřízeného. Pokud zvýhodňuje jednoho zaměstnance před druhým, vede to ke zklamání a despektu mezi podřízenými. Vzniklé napětí nedovolí kvalitně pracovat a hrozí vyčerpání. Nezanedbatelný je uspořádání hodnot nadřízeného a podřízeného. To, co vyžaduje organizace, nemusí být v souladu s cítěním pracovníka. V takovém případě je vhodné zvážit setrvání v práci, jelikož působení zaměstnance pro prosperitu zařízení může být nevhodné až škodlivé (Stock, 2010).

Soustavné negativní jednání nadřízeného vůči zaměstnanci se označuje jako mobbing. Vyvíjí se postupně od ponechání v nejistotě přes útlak až k urážkám. Nerovný boj končí chybováním zaměstnance, vytěsněním z kolektivu a často dobrovolnou výpovědí (Kallwass, 2007).

Vliv soukromých vztahů

Rizikem pro vyčerpání z práce je nevyrovnanost soukromého a pracovního života. Harmonické vztahy s partnerem a přáteli naopak je nutné pěstovat a za tím účelem si nevnášet starosti z práce do soukromí. Pro každého pracovníka jsou emocionálně důležité společné projekty a aktivity, kde se rodina obohatí o společné zážitky. Pro tyto chvíle je vhodné si předem v diáři vyhradit čas a počítat s nimi. Vzpomínky přináší sílu k vykonávání pracovních povinností a citově pracovníka stabilizují. *„Zdrojem našeho životního štěstí a hnací silou veškerého úspěchu je harmonický rodinný život. Podle Gail Sheehyové neexistují žádné obecně platné faktory neúspěšnosti v práci. Podle jedné americké studie spojoval neúspěšné manažery pouze jediný průvodní znak – velmi silně zanedbaný rodinný život.“* (Seiwert, 2011, s. 123).

K tomu, aby člověk mohl z partnerského života těžit vyrovnanost a sílu k úspěchu v práci, je povinen také do vztahu investovat. Znamená to angažování se ve vztahu. Oba partneři berou a přispívají zároveň. Děje se tak emocionální úrovni. *„Vztažným rámcem je sebeoceňování, srovnávané s oceňováním toho druhého, což znamená, že nejvýznamnější hodnotu mají postoje a způsoby chování partnera, které jsou odměňující pro sebecitění subjektu, například když partner vysloví souhlas s tím, co subjekt říká a pokládá za důležité, když partner respektuje jeho kompetenci a role, obdivuje ho, projevuje mu sympatie a podobně.“* (Nakonečný, 2009, s. 324).

1.2 Vnitřní rizikové faktory

Vyčerpáním jsou především ohroženi lidé zodpovědní a ambiciózní. Ti, kteří pečují o druhé, mají paradoxně tendence zanedbávat vlastní osobu. Na vývoji stavu přitom nemá vliv vzdělání ani věk. Příčiny tkví v osobnosti (Pešek, 2016).

Z výzkumného šetření vyplynulo, že 38 % rekvalifikovaných žen se jednoduše rozhodlo pomáhat druhým. Považují to za smysl a naplnění jejich života. Rozhodnutí některých žen ovlivnila dřívější péče o osobu z jejich blízkosti či rodiny. Podle předpokladu si však absolvováním povinné praxe uvědomily rozsah a náročnost práce v sociálních službách a nesrovnatelnost péče o osobu blízkou s péčí o cizí lidi (Brodská, 2014).

Dalším rizikovým faktorem podporujícím vyčerpání z práce může být odlišný hodnotový systém pracovníka a organizace. Služby, které jsou nabízeny, nejsou všechny nezbytně nutné pro klienty. Ovšem pro chod zařízení a prosperitu je to důležité. Pracovník si tyto souvislosti uvědomuje, ale vnitřně nesouhlasí s nabízením nepotřebných produktů. Přitom potřebuje zabezpečit svou rodinu, a tudíž peníze nutně potřebuje. (Pešek, 2016).

Významným pozitivním prvkem na práci v sociálních službách a obecně v pomáhajících profesích je to, že snaha o pomáhání druhým kladně ovlivňuje pomáhajícího. Důležitým aspektem při této práci je být sám sebou, tedy nedělat ze sebe člověka jiného, než ve skutečnosti jsem. Zde se odráží charakter, což je jednou ze složek osobnosti, konkrétně psychická vlastnost člověka, projevující se v chování vůči okolí a sobě samému. Před rozhodnutím práce v sociálních službách a vůbec pomáhajících profesích je nanejvýš vhodná introspekce. Jde o nahlédnutí na sebe sama, posouzení vlastního jednání.

Sebehodnocením je možné odhalit riziko, které by mohlo znamenat vážnou překážku v pomáhání druhým. Člověk má předem posoudit, jak si sám sebe váží. „*Vážným problémem při výkonu pomáhajících povolání může být právě nízké sebevědomí. Mezi jeho zdroje patří např. nerozhodnost, úzkostnost, pasivita, zahanbení z toho, že jsme selhali, pocity viny, perfekcionismus, kdy se pro své nedostatky, nedokonalosti a selhání můžeme cítit být naprosto nekompetentními, atp.*“ (Jankovský, 2003, s. 65).

Vážným důsledkem nepochopením práce v sociálních službách je očekávání návratnosti investice do práce v podobě energie. Není možné čekat, že klient bude úsilí pracovníka v sociálních službách jakkoliv opětovat. „*Podle této teorie mají pomáhající pocit, že investují více energie než klient, ale dostane se jim toho méně. To objasňuje, proč sociální pracovníci očekávající marně reciprocitu mají nízké sebehodnocení a jsou náchylní k vyhoření...*“ (s. 25). Na vyčerpání z práce má tedy významný vliv vnímání vlastní účinnosti a taktéž zátěž z osobního života (Maroon, 2012).

1.2.1 Vnímání vlastní účinnosti

K výkonu práce v pomáhajících profesích se předpokládá ochota ke službě druhým lidem. Ovšem nesmí se to krýt se smyslem života. Nejvyšší skóre vyhoření vykazují právě osoby, které nemají naplněný svůj osobní život. Zde se projevuje jasná souvislost nepřiměřeného očekávání vlastní účinnosti v práci s následnou ztrátou chuti a vyčerpáním. Fyzicky i psychicky dlouhodobě náročná práce se bez dalších zájmů a relaxace neobejde. Pozitivní však je fakt, že je možné vyčerpání z práce předejít vhodným způsobem vedení vlastního života. Životní styl má zásadní dopad na celkovou spokojenost (Jankovský, 2003).

V přístupu k práci existují dva typy lidí. Dělení vychází z jejich osobnostních charakteristik. Typ A je samostatný perfekcionista, velmi cílevědomý se slony k workoholismu a s menší trpělivostí. Bývá agresivnější a může si sám přivodit zdravotní komplikace, například infarkt. Typ B vykazuje uvolněný přístup k práci, který je mnohem méně ohrožen vyčerpáním. Pracovník pohybující se mezi těmito extrémy je optimálním člověkem pro pomáhající profesi (Stock, 2010).

Největší hrozbou ke sebezničení je přílišná snaha o dokonalost. Puntičkářství, snaha o dokonalý výkon, nepřipouštění chyb pramení obvykle z autoritativní výchovy rodiči,

kteří trestali selhání dítěte. „*Perfekcionismus bývá jedním z projevů anankastické poruchy osobnosti. Anankastičtí lidé jsou obvykle disciplinovaní a spolehliví puntíkáři. Jsou nerozhodní...Dávají důraz na pracovní výkonnost, formální chování, často zavádějí nová pravidla, normy, kontrolují sebe i druhé.*“ (s. 34). Pokud dojde ke změnám, na které nejsou připraveni, velice se stresují (Pešek, 2016).

Ke zdravé vyrovnanosti stres patří. Ovšem dávka stresu musí být v mezích únosnosti. „*Člověk potřebuje k dosažení citové rovnováhy i stres – v podobě rozumných úkolů, výzev a cílů. Vědci zde mluví o pozitivním „eustresu“, jehož překonávání člověka naplňuje příjemnými pocity uspokojení a štěstí, na rozdíl od vyčerpávajícího a nemoci vyvolávajícího „distresu“. Schopnost vyrovnávat vlastní emocionální energetické hospodaření s uvolněním, chvílí pohody a klidem, kdy je možno načerpat nové síly, je ovšem uměním, kterému se musí mnozí lidé na Západě znovu učit.*“ (Hubert, 2005, s. 66).

Němečtí výzkumníci pomocí testů AVEM (AVEM Work-related Behavior and Experience Patterns) dělí pracovníky dle pracovního nasazení do čtyřech skupin. První skupinou je typ G, což znamená Gesund (zdraví). Pracovník tohoto typu má přiměřený vztah k práci a umí se regenerovat. Typ A (námaha) je perfekcionista se sebezničujícími sklony. Regeneruje se nedostatečně. Typ B (vyhoření) pracuje s vysokým nasazením bez schopnosti delegovat přebytek práce na jiné. Vyčerpává se a jeho práce přestává být efektivní. Typ S se umí šetřit, pracuje spolehlivě, nikoliv však přes zdravou míru (Stock, 2010).

1.2.2 Zátěž z osobního života

Pracovníci si kromě aktuálních pracovních záležitostí nesou břemeno dřívějších zkušeností a zážitků, které je ovlivňují a navždy poznamenají. Ke zvládání těžkostí si volí způsoby, jež nejsou vždy ku prospěchu pocitu štěstí a spokojenosti. Výzkumy bylo zjištěno, že šťastnější lidé nejsou ani vzdělanější, starší či mladší. Nemá na tom podíl ani gender. Kladné zážitky a zkušenosti vždy stojí v pozadí těch negativních. Vzpomínky na horší události jsou vybavitelnější a zastiňují to dobré, co se člověku v životě přihodilo (Křivohlavý, 2010).

Závažnější charakter mívají prožité traumatické události. Můžou být různého charakteru, například autonehoda, těžká nemoc osobní či v rodině, násilí, ztráta blízkého člověka,

osobní přítomnost u násilí či vraždy a chronická traumata v práci. Posttraumatická stresová porucha po události se může projevit s odstupem času, řádově měsíců až let. Způsobuje potíže v běžném životě. „*Organickou duševní poruchu mohou připomínat potíže s pamětí, soustředěním, emoční labilita, bolesti hlavy a závratě. Postižení může být buď mírné, nebo natolik závažné, že ovlivňuje téměř všechny oblasti života. Symptomy se mohou objevit bezprostředně po traumatu. Není však neobvyklý začátek symptomů s latencí měsíců až let po traumatu.*“ (Vizinová, 1999, s. 27).

Způsob vyrovnání se se zážitkem závisí na psychické odolnosti jednotlivce. Neléčené psychické trauma se vrací v útržkovitých vzpomínkách na událost. Léčba přitom není nemožná. V mnohých případech pomůže prosté sdílení zážitku, převyprávění či sepsání, a tím sjednocení příběhu a přijetí jako součásti životní historie (Mareš, 2012).

Neoddělitelnou součástí každého člověka je jeho současný osobní život, v němž hraje hlavní roli partnerský vztah. Na počátku vztahu, kdy je mnoho skutečností zastřeno zamilovaností, je důležitý výběr partnera s podobnými zájmy a životními postoji. V průběhu času se vztah mění postupně z vášnivého díky přitažlivosti na prostou vzájemnou oddanost. Po vystřízlivění a snížení sexuální touhy po přibližně jednom roce je důležitá komunikace a konstruktivní řešení problémů. V hádkách nemají padat urážlivá slova. Partneři by se neměli navzájem unavovat bédováním. Nejtěžším zásahem do života, který se projeví taktéž na pracovním výkonu, je ztráta partnera rozchodem, rozvodem či smrtí. Pro spokojenost, která prostupuje vším, je velmi důležité pěstovat vztah různými způsoby. Velice obohacující jsou společné zážitky a výlety. K navození dobré nálady se doporučuje úsměv. Stejně jako opadající nadšení v pracovním procesu může vypadat průběh partnerského vztahu. Proto je potřeba správně chápat zákonitosti přírody a hlídat vlastní emoce (Pešek, 2016).

Postupná ztráta nadšení a následné vyčerpání je ve své podstatě důsledkem nevyrovnaného výdeje a příjmu energie. Pracovník nedokáže kvalitně odpočívat a čerpat dostatek sil ke své náročné práci. Řada odborníků se zabývala vyhořením a nazvala tento jev syndromem vyhoření, což znamená celou řadu příznaků. Je charakterizován společnými rysy. Například probíhá individuálně, je chronický, na jedince působí negativně a odráží negativní jevy ve společnosti, jako jsou individualismus, snaha o maximální podání

výkonu a sociální odcizení. Není to diagnostikován jako nemoc, ale nemoci může způsobit (Maroon, 2012).

2 Syndrom vyhoření jako důsledek nerovnováhy

Odborníci se pojmu „syndrom vyhoření“ staví odlišně. Ti, kteří jsou biologicky orientovaní, nepovažují jev za závažný na rozdíl od kolegů zaměřených na psychiku. V této souvislosti je věnována větší pozornost psychosomatickým diagnózám (Ptáček, 2013).

O zavedení pojmu k vědecké diskuzi se v roce 1974 zasloužil Herbert Freudeberger. Uvedl, že se jedná o reakci člověka na vnější vlivy, přičemž největším zdrojem potíží je pracovní zátěž (Maroon, 2012).

Nutno však dodat, že zároveň nabádal k zamyšlení se nad sebou, nad svými chybami, nepřiměřenými cíli a postoji k práci. Tyto okolnosti jsou totiž příčinou postupně zhoršující se komunikace s kolegy i s dalšími lidmi a člověk se následně uzavírá do sebe. Celý problém tedy tkví v osobnostní charakteristice daného pracovníka (Ptáček, 2013).

2.1 Definice syndromu vyhoření

Po prvním definování pojmu Herbertem Freudebergem následovaly další. V roce 1976 Maslachová uvedla, že jde o systematický proces vzrůstajícího cynismu, jehož původ vyvěrá z přepracování díky byrokratické zátěži. Další zajímavou definici uvedl Kahn. Vyslovil domněnku, že pracovník má nepřiměřený přístup ke klientům a ke své osobě (Maroon, 2012).

Křivohlavý ve své knize Psychologie zdraví uvádí, že syndrom vyhoření vzniká následkem přehnaného úsilí. Upozorňuje také na to, že následkem toho může dojít k onemocnění (Křivohlavý, 2001).

Přetěžováním dochází k vyčerpání, které se projevuje konkrétními příznaky. Týká se to oblasti fyzické, emocionální a psychické (Maroon, 2012).

Fyzické vyčerpání

Na tělesné úrovni pracovník v důsledku vyčerpání pociťuje značnou únavu, slabost, poruchy spánku díky starostem. Mohou se přidružit i bolesti zad, a hlavy (Jankovský, 2003).

Rizikem v této oblasti bývá vznik závislostí. Mimo výše uvedené obtíže mohou pracovníka

postihnout i závažné kardiovaskulární nemoci, jako například zvýšený krevní tlak. Dále to mohou být dýchací potíže (Ptáček, 2013).

Další problémy může člověk zaznamenat ve svém stravovacím režimu, kdy spíše dochází ke ztrátě na tělesné váze. Náchylnost k nemocem a psychosomatickým potížím je v důsledku tělesného vyčerpání v přímé souvislosti (Maroon, 2012).

Emocionální vyčerpání

Nejlehčím projevem citového vyčerpání je šíření špatné nálady. Tímto ovšem pracovník „nakazí“ snadno ostatní. Náchylnější jsou ženy, které jsou sociálních službách ve větším poměru oproti mužům (Pešek, 2016).

Horším stupněm je stažení se do sebe a ztráta důvěry ve vlastní schopnosti. Čím častější jsou kontakty s druhými lidmi v práci, tím spíše se projeví důsledky emocionálního vyčerpání a snaha o vyhnutí se lidem. Toto vyčerpání je tedy na úrovni sociálních vztahů. Pracovník vůči klientům přestává být empatický. S kolegy mívá častěji konflikty či začíná být apatický k okolí. Později se kolegům raději vyhýbá (Ptáček, 2013).

Nejtěžším stupněm tohoto vyčerpání je pocit beznaděje a upadání v depresi. To, co dříve člověk toleroval, již nesnáší. Cítí jen prázdnotu a bezmoc. Může být nebezpečný dokonce sám sobě (Maroon, 2012).

Psychické vyčerpání

Na psychické úrovni pracovník pociťuje zbytečnost jakéhokoliv úsilí, nevidí smysl své práce a ztrácí motivaci. Trpí nedostatkem uznání, bývá podrážděný. Dělá jen to, co nevyhnutelně musí. Své klienty začíná nenávidět (Kebza, 2003).

2.1.1 Fáze syndromu vyhoření

Současní odborníci dělí syndrom vyhoření do pěti fází. Je to fáze nadšení, stagnace, frustrace, apatie a vyhoření. Sám Freuderberg jej rozdělil až na 12 fází. Zajímavé je, že tento muž, ač se problematikou zabýval, paradoxně byl po celý život workoholikem (Ptáček, 2013).

Složitější členění podle Freudeberga je následující. Nejdříve se pracovník snaží ze všech sil osvědčit se v práci. Nic nechce přenechávat jiným. Zapomíná na vlastní potřeby,

relaxaci, péči. Práce je jedinou náplní jeho života. Je zmaten ve svých hodnotách, nedokáže rozlišit důležité a nedůležité záležitosti. Objevuje se vnitřní napětí, je dezorientovaný a hledá jiné cíle k utěšení. Jeho chování je nápadně jiné a odcizuje se dokonce i sobě (depersonalizace). Cítí zoufalství a upadá v deprese a marnost nad vlastní osobou a životem. Na konci procesu je totálně vyčerpán a nechce se mu dál žít (Křivohlavý, 1998).

Různé výzkumy členily syndrom vyhoření do různého počtu fází. Shodly se na konečném výsledku a také na počátku. Celý průběh začíná velkým, až přehnaně vyvíjeným úsilím a nadšením pro práci. O to snadněji dochází ke ztrátě počátečního očekávání své působnosti a mylné představě o vyvolenosti k záchraně klientů. Tato fáze entuziasmu v důsledku poznání a vystřízlivění přechází do druhého stádia zvaného stagnace. Pracovníka začíná zajímat spíše ocenění za práci. V další fázi frustrace se objevují sebedestruktivní myšlenky o selhání a první psychosomatické obtíže. „...*pomáhající je sám se sebou nespokojený a je názoru, že selhal. Protože nemůže uspokojit potřeby klientů, míní, že přišel o své nadání a schopnost pomáhat jiným. Projeví se příznaky deprese. Někteří toto povolání opustí a hledají si činnost bez mezilidského napětí.*“ (s. 40). Čtvrtá fáze se projevuje lhostejností a setrváváním v zaměstnání kvůli potřebnému platu. Celý proces má jediné východisko, a to opuštění pracoviště (Maroon, 2012).

Freudenberg varoval před přehnanými ambicemi, jelikož to vede k přehlížení potřeb rodiny a blízkých. Člověk v soustředění pouze na práci se považuje za nenahraditelného a zapomíná na jiné hodnoty. Postupně dochází k citovému otupení s nárůstem konfliktů, sarkasmu a netolerance. Práce člověku skutečně bere čas na pěstování vztahů a následně jej izoluje od lidí, kteří jej dokáží podpořit. Ve svém otupění a lhostejnosti si hledá náhradu a útěk z reality v závislosti na lécích a alkoholu. V extrémních případech si zahrává s tvrdými drogami a neuváženým sexem. Pak už pociťuje jen prázdnotu a ztrátu naděje na zlepšení (Honzák, 2013).

Křivohlavý uvádí, že ve stádiu stagnace si vyhořívající pracovník hledá jiné zájmy a cíle, aby zaplnil zmařené úsilí. Může se zabývat například módou. V práci v předposlední fázi již neplní z etického hlediska cíle, protože se projevuje ke klientům neuctivě, což vychází ze ztráty úcty i vůči vlastní osobě. Pro zařízení je tedy přítěží (Křivohlavý, 1998).

Zvláště v poslední fázi se vyskytují tyto příznaky: únava a pokles výkonu, deprese a úzkosti, poruchy paměti a soustředění, poruchy v souvislosti se spánkem, snížená sebedůvěra, tělesné potíže, nespokojenost, rozladěnost, neschopnost uvolnit se, tendence k závislostem na psychoaktivních látkách a potíže ve vztazích. V profesi, kde je kladen důraz na výkon a bezchybovost dochází k chronickému stresu. Je to právě zaměstnání v sociálních službách, které je pocíťováno pracovníky jako poslán. Freudenberger poslední fázi nazval kolapsem, neboť dochází k totálnímu vyčerpání na všech rovinách, tedy v emoční oblasti, na fyzické i psychické úrovni. „...*může být důvodem k vyhledání lékařské pomoci. V extrémních případech se současnou přítomností deprese se mohou objevit až sebevražedné tendence, na něž je možné pohlížet jako na snahu uniknout ze situace. Ale jen malé procento takto postižených jedinců se o sebevraždu pokusí.*“ (Kebza, 2013, s. 32).

2.1.2 Klinický obraz syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření se dle odborníků projevuje ve třech oblastech a to na úrovni psychiky, po fyzické stránce a v oblasti sociálních vztahů. Na psychické úrovni klesá zájem o cokoli. Člověk se přestává chovat spontánně. Problematická je pracovní oblast. Narůstá chybování v důsledku neschopnosti soustředění. Dále pocity nenávisti, ztráta empatie a sebevědomí komplikuje péči o klienty. Takový pracovník postrádá profesionální a osobnostní předpoklady pro práci v sociálních službách (Švingalová, 2006).

Ve fyzické oblasti je typická náchylnost k onemocnění a k bolestem nejasného původu. Dále se projevují subjektivní psychosomatické příznaky, které mohou přerůst v konkrétní vážná onemocnění například diabetes 2. typu, nádorová onemocnění, hypertenzi a souvisejících potíží. Mohou se vyskytnout gynekologické problémy, nechut' k sexu a spousta dalších, např.,... *brnění a mravenčení, pocity na zvracení, trávicí poruchy, nevolnost, nechutenství, nucení na moč, pocity závratí, neklidu nebo točení hlavy, derealizace, depersonalizace, strach ze ztráty kontroly, strach ze smrti.*“ (Honzák, 2013, s. 99).

V sociální oblasti pracovník omezuje styky s lidmi, ať už se jedná o kolegy či setkávání s přáteli. Své důsledky vyhoření zanechávají i v partnerských a rodinných vztazích. Všude díky lhostejnosti pracovníka přibývají konflikty. Kontakty se omezují na minimální

možnou míru a dochází k odcizení a osamocení (Kebza, 2003).

2.1.3 Následky syndromu vyhoření

Dlouhodobě působící stresory v pracovním procesu mohou být různé. Může se jednat o zátěž fyzikální (hluk, teplota, malý prostor apod.), napjaté vztahy, nevyjasněné pravomoce, vysoká zodpovědnost, snaha o kariérní růst, nevyspání a další. Velmi nebezpečný je časový stres, jemuž jsou pracovníci v sociálních službách často vystaveni. Může vést k velmi vážným zdravotním komplikacím, dokonce až ke smrti. Vážným problémem je zahořklost a ztráta činnosti. V takovém stavu již člověk není schopen osobního rozvoje, který tomu všemu dokáže předejít (Křivohlavý, 2001).

Následky v podobě nemocí jsou zřejmé. Bolesti nejasného původu vedou k zamyšlení nad psychosomatickými důsledky pracovního přetížení. Zde je nutné zmínit, že příčiny a důsledky jsou ve vzájemné souhře. Kontext vnější faktorů způsobí odezvu těla na všech úrovních, v důsledku vede až k reakcím jednotlivých buněk. Na somatickou nepohodu následně člověk odpoví svým chováním, vědomě či nevědomě. Zasaženo je více oblastí lidských potřeb a lékaři by si to měli uvědomit. Samozřejmě je nutno poskytovat pomoc podle toho, co je akutní v dané chvíli. *„Důležité je připomenout: bio-psycho-sociální přístup nesnižuje důležitost osvědčených postupů biologické medicíny, pouze je uvádí do jiných souvislostí, do složité jednoty s pochody psychologické a sociální úrovně.“* (Baštecký, 1993, s. 67).

2.2 Pojetí syndromu vyhoření v současnosti

Současnost přináší uspěchaný životní styl. Lidé musí řešit spoustu maličkostí tzv. daily hassles. Ambiciózní pracovníci navíc stres vyhledávají. V angličtině pro to existuje výstižný výraz „job doping“. Nicméně se časem nevyhnou vyčerpání. Nepracují pak už z vlastní iniciativy, jako tomu bylo dříve. Vyhoření se dělí na aktivní a pasivní. Znamená to, že pracovníci se buď sami přičiní, nebo vyhoření způsobí okolnosti. Většina se však pohybuje mezi (Stock, 2010).

Český psycholog, zabývající se problematikou vyhoření, Radkin Honzák uvádí, že inkubační dobu vyčerpání nelze přesně stanovit. Nicméně postižený se prochází vývojovými stádii, které jej posouvají přes depersonalizaci směrem k vyhoření. Varovným

signálem podivně měnícího se chování je odsouvání hodnot. Může to dojít tak daleko, že čas strávený na jídlo, s rodinou, s přáteli nebo důležitá potřeba spánku se člověku zdá být zbytečná a zdržující od práce (Honzák, 2013).

Vzhledem k závažnosti současného životního stylu se zaměřili američtí odborníci na postgraduální přípravu lékařů. Výzkum proběhl v Jižní Karolině a výsledky byly publikovány v srpnu 2018. Tématem byl přínos wellness iniciativ směřující k vyváženému životnímu stylu. Z výzkumu vyplývá, že ani samotní lékaři, ač znalí limitů lidského těla, nejsou schopni bez odborné podpory ochránit sami sebe před přetížením v práci. Lékaři byli tedy po studiu medicíny dále denně školeni k vytváření návyku pravidelného cvičení k posílení svalstva a vytrvalosti, ke zvládání stresu, vyhýbání se alkoholu, vyváženému stravování a k pravidelnému spánku. Před zahájením výzkumu se odborné vedení zaměřilo na vyšetření ospalosti. Výzkum nebyl zaměřen pouze teoreticky. Stěžejním bodem bylo praktické cvičení v podobě cyklistiky, běhu, týmových sportů a jiných aktivit. Vše se konalo pod dozorem trenérů (Spiotta, 2018).

Odborníci se zcela neshodují na pojetí syndromu vyhoření. Psychologové, lékaři, filozofové, pedagogové, popřípadě odborníci jiných vědních oborů hodnotí a pohlíží na problematiku různě. Někteří považují jev za velmi závažný a ohrožující jednotlivce i hospodaření zařízení sociálních služeb. Jiní odborníci nepřímě zlehčují to, co kolegové považují za závažné. V evalvací pojmu vyhoření nepřispívá fakt, že to není diagnóza, která by byla zanesená do MKN-10. Pouze je tam pod označením Z 73.0 uvedeno vyhasnutí. Pod tímto slovem je míněn stav životního vyčerpání. Jeho příčinou však nemusí být nutně pracovní zátěž (Ptáček, 2013).

Projevy vyhoření, jak jsou popsány výše, drtí fakt, že většinou jde o spojení psychických obtíží s jejich tělesným projevem. Toto propojení popisuje psychosomatika. Medici jsou však vzděláváni k léčbě nemoci buďto somatických, nebo psychických, nikoliv však psychosomatických. Studijní plán s tímto pojetím vzdělání nepočítá, což potvrzují výpovědi mediků ve výzkumném šetření v roce 2016. Ti, kteří se nespecializují se na obor psychiatrie, se nechtějí zabývat duševními stavy člověka. Celostní medicína nemá stále své oficiální zázemí v medicíně, i když to v podstatě odporuje definici zdraví (Brodská, 2016).

Jisté je, že na pracovníky všech profesí stoupají nároky. Je požadována maximální

výkonnost a zároveň paradoxně minimální nemocnost. V důsledku toho stoupá závislost na návykových látkách, které povzbuzují a potlačují únavu. Dále stoupá počet poruch spánku, příjmu potravy a depresí. Více či méně jsou ohroženi pracovníci všech profesí, ale některé pomáhající profese dosahují v souhrnu náročnosti kritické hranice (Ptáček, 2013).

Profesor Kebza ve svém článku jmenuje další důvody syndromu vyhoření, jako jsou sociální nerovnosti, důraz na konkurenceschopnost, tlak na výkon a mnohé další. V důsledku je vyhoření způsobeno kombinací pracovního stresu, demotivace a neviditelnosti kýžených výsledků práce. Mezi další příčiny se však řadí i samotný příspěvek ze strany zaměstnavatele, a to pracovní zátěž, ocenění, možnost kontroly nad vlastní prací, spravedlnost, hodnoty organizace a vztahy na pracovišti (Kebza, 2013).

2.2.1 Ohrožené profese

Riziko ohrožení vyčerpáním vlivem pracovního vyčerpání a stresu se u různých profesích odvíjí od faktorů, které snižují či zvyšují zátěž. Riziko z pohledu neovlivnitelnosti osobních charakteristik pracovníka snižuje pestrá práce a uznání profese společností v souvislosti s finančním ohodnocením. Naopak zvýšené riziko představuje uspěchaný způsob života, technický rozvoj a nutnost pracovat do vysokého věku. Mezi ohrožené profese patří ty, kde se pracovník setkává s mnoha lidmi a řeší s nimi mnoho problémů. Jsou to lékaři, zdravotní sestry, sociální pracovníci, dispečeri, učitelé, pracovníci přepážek, psychologové a další. Schmidbauer popsal specifickou narcistickou poruchu typickou pro pomáhající profese. Uvedl, že příčina vězí už v traumatu z dětství a že pomáhající člověk vlastně touží po vděčnosti a uznání. Sám pomoc poskytuje a přijímající je v nerovné pozici v důsledku závislosti na jeho pomoci. „*Volba pomáhající profese má řešit (často na nevědomé úrovni) rané trauma odmítnutého dítěte, má saturovat potřebu uznání a empatického porozumění.*“ (Švingalová, 2006, s. 53).

2.3 Prevence syndromu vyhoření

K eliminaci pojmu vyhoření by se dalo dopracovat, pokud by pracovníci zavčas zvážili svůj postoj k práci a osobnímu životu. Nabízí se zde několik možností, jak tomu úplně předejít. Jednou z možností je praktikovat tzv. pozitivní přeladění. Znamená to, že se

člověk zaměří na aktivity, které mu přináší radost a úlevu. Další možností skýtá pomoc vedení a podpora ze strany rodiny (Jankovský, 2003).

Výzkum se v prevenci syndromu vyhoření zaměřil především na možnosti a metody podpory zdraví (salutogenezi). Jako velmi účinný mechanismus ke zvládnání zátěže se projevil pozitivní přístup k životu a s ním související zdroje, například smysl pro humor a nadhled. Člověk, který vnímá řízení svého života jako vlastní, je odolnější vůči stresorům. Dokáže se lépe vyrovnat se zátěžovými situacemi v práci, nepřeceňuje své síly. Odolnost se zvyšuje, pokud si pracovník uvědomí, že je výhodné spolupracovat s kolegy a nesnažit se vše zvládnout samostatně. V těžkých chvílích může čerpat ze svých zdrojů opory (Stock, 2010).

2.3.1 Zdroje opory pro pracovníka v sociálních službách

Zdroje opory jsou k dispozici, pokud člověk udržuje dobré vztahy a kontakt s lidmi. Pak se může spolehnout na to, že v náročných situacích ho tito lidé podpoří. Jedná se o zdroje v podobě vedení, kolegů, přátel, rodiny a partnera (Maroon, 2012).

a) Podpora ze strany vedení

Vedení pomáhá pracovníkům v sociálních službách tzv. supervizí. Supervizor, obvykle služebně starší osoba, která již má nadhled, pomáhá s organizováním práce a s přístupem ke klientům. Ve chvílích, kdy pracovník je zklamaný tím, že jeho pomoc nepřináší očekávaný výsledek, pomáhá supervize se správným hodnocením práce a vývoje případu (Maroon, 2012).

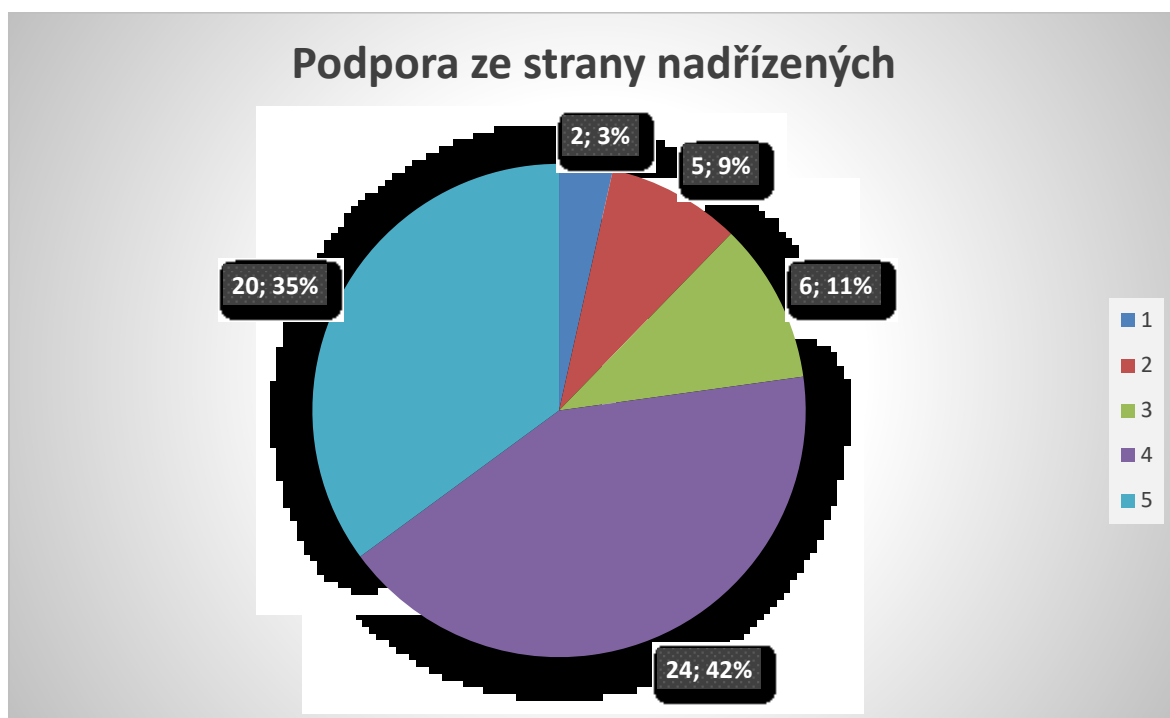
Klient supervizora (pracovník v sociálních službách) má právo na ochranu osobnosti a na zachování důvěrnosti informací. Supervizoři jsou ke své profesionalitě vycvičeni a sami podrobováni supervizi. Náplň jejich práce udává EAS (Evropská asociace pro supervizi) Stojí v roli poradce ke zvyšování osobnostních a profesních předpokladů pracovníků (Šimek, 2004).

Velkou roli však v podpoře pracovníků v sociálních službách sehrávají jejich nadřízení. Z kvalitativního výzkumu z roku 2017 vyplynulo, že vedoucí se snaží svým podřízeným pomáhat. Ze statistického vyhodnocení kvantitativního výzkumů však vyplynulo, že podřízení to vnímají odlišně. Vedoucí sice pomáhají, ovšem jejich podpora není úplně

maximální. Výsledky přibližuje následující graf.

Graf č. 1: Podpora nadřízených očima podřízených

N = 57



Zdroj: Brodská, 2017, s. 52

Respondenti v odpovědi označili číselnou hodnotu na škále od 5 do 1. Maximální podporu udávala hodnota 5 a minimální 1. Celkem na tuto otázku odpovědělo 57 respondentů. Z grafu vyplývá, že nejméně spokojených s podporou nadřízených jsou jen 2 % respondentů (modrá výseč). Postupně stoupá spokojenost. Hodnotu 2 označilo své nadřízené 9 % respondentů (červená výseč), průměrem, tedy hodnotou 3 to bylo 11 % osob (zelená výseč), hodnotu 4 označilo 42 % oslovených (fialová výseč) a nejvíce spokojenosti vyjádřilo dokonce 35 % respondentů (modrá výseč). Statistickým průměrem byla hodnota 4, což by ve školním hodnocení znamenalo chvalitebně. Na otázku, jakým způsobem pomáhají vedoucí, odpověděli respondenti ve čtyřech kategoriích. Byla to rada, technická pomoc, praktická pomoc a povzbuzení. Následující tabulka vyjadřuje způsoby pomoci v počtu odpovědí a v procentech.

Tabulka č. 1: Způsoby pomoci ze strany nadřízených

Kategorie	Konkrétní způsob	Počet odpovědí	%
A	Rada	16	34
B	Praktická pomoc	4	8
C	Technická pomoc	14	30
D	Povzbuzení	13	28
Celkem		47	100

Zdroj: Brodská, 2017, s. 53

„První nejpočetnější kategorie A zahrnovala odpovědi respondentů, kteří vyjádřili pomoc ze strany nadřízených radou. Odpovědi v tomto smyslu bylo celkem 16 (34 %). Pod kategorií B byly vloženy 4 odpovědi (8 %) týkající se praktické pomoci poskytnuté podřízeným. Kategorie C sjednocuje odpovědi ve smyslu technické pomoci, ať už se jedná například o výměnu směn a podobné záležitosti. Odpovědi bylo celkem 14 (30 %). Poslední kategorie D vystihuje psychologickou pomoc ve smyslu povzbuzení a vyslechnutí potíží pracovníků. Těchto odpovědí bylo 13 (28 %).“ (s. 53). Nejvíce označených odpovědí bylo ve smyslu poskytnutí rady. Pracovníci však velice oceňovali technickou pomoc v podobě poskytnutí volna, možnosti odpočinku a také pořádání mimopracovní akce (Brodská, 2017).

Náplň profese pracovníka v sociálních službách

Náplň práce úzce souvisí s podporou vedení, neboť vedoucí pracovní úkoly rozděluje. Pracovníci v sociálních službách jsou členové pracovního týmu navzájem se podporujících zaměstnanců. Součástí práce je jednak přímá péče o klienty, která zahrnuje uspokojení základních životních potřeb, ale také i aktivizace a naplnění volného času. Mezi další členy týmu v individuálním plánování patří samotný uživatel sociálních služeb, kolegové a kolegyně v přímé obslužné péči, sociální pracovník a eventuálně odborníci specialisté. Je to například všeobecná zdravotní sestra, fyzioterapeut, psycholog, ergoterapeut, speciální pedagog, v některých zařízeních také duchovní. Klíčový pracovník zodpovídá za individuální plán klienta – uživatele sociálních služeb – a koordinuje práci ostatních

zaměstnanců. Na kvalitu práce a ochranu uživatelů před neodborným nebo nevyhovujícím postupům práce dohlíží inspekce poskytování sociálních služeb (Hrozenská, 2013).

Náplní práce pracovníků v sociálních službách jsou také volnočasové aktivity prováděné s klienty. Při aktivizaci pracovníci v sociálních službách často musí komunikovat s klienty, kteří jsou jistým způsobem problémoví. Buďto mohou trpět smyslovým či tělesným postižením, nebo mají poruchu vnímání. Dále jsou to klienti úzkostní, agresivní, depresivní, suicidální (s myšlenkami na sebevraždu), uživatelé drog a další. Specifickou skupinu tvoří děti. Komunikace s těmito lidmi je náročná a může vést k vyčerpání, pokud pracovník neregeneruje své síly dostatečně. V přímé péči se pracovníci musí vyrovnat s náročností práce s klienty trpícími několikerým onemocněním (polymorbiditou). Další zátěží v péči o seniory jsou jejich potíže se stabilitou, omezenou pohybovou aktivitou, inkontinencí a imobilitou. Specifickou skupinou jsou geriatričtí pacienti (osoby nad 65 let), u nichž se vyskytují choroby typické pro vysoký věk, ovšem atypické z hlediska příznaků. Z přímé péče o tyto staré osoby mohou být pracovníci vyčerpáni už jen neznalostí souvislostí, ale pochopitelně velkou mírou fyzické zátěže. Rozhodující je připravenost k této práci a dostatečné znalosti manipulace s „málo hybným“ klientem. Důležitými předpoklady pro kvalitní práci i předcházení vyčerpání z práce jsou následující:

- Celostní přístup ke klientovi
- Emoční inteligence
- Znalost psychologie a vývojových fází
- Schopnost řešit náhle vzniklé situace
- Rozumět neverbální komunikaci
- Využívat vhodné komunikační techniky a umět klást otázky
- Znalost oboru gerontologie v péči o seniory
- Znalost etických i právních norem
- Trpělivost
- Sebedůvěra
- Osobní růst a vzdělávání v oboru z hlediska nových postupů (Malíková, 2011).

Variabilita a různorodost činností pracovníků v sociálních službách

Podle druhu sociální služby se může práce v zařízeních značně odlišovat. Vedení zodpovídá za pravidelné školení svých zaměstnanců. Pro pracovníky je nezbytné psychologické minimum především v oblasti komunikačních dovedností k vedení rozhovorů. Velkou zátěží s potřebnou empatií je například péče o umírajícího. V každém věku klientů je zapotřebí zvolit odlišný přístup a zvolit možnost aktivizace vzhledem vývojovým možnostem. Tudíž variabilita práce je odlišná také v tom, že pracovníci mohou pečovat o děti, dospělé i staré lidi (Kopecká, 2011).

Různorodost práce se odvíjí také podle pracovního zařazení a místa působnosti pracovníka v sociálních službách. Péče může probíhat v instituci, v domácím prostředí klienta, ale také i na ulici, tzv. streetworking. Pracovník může být zaměstnán v přímé obslužné péči, kde poskytuje kompletní servis klientovi, nebo se také práce může diferencovat na odbornější složky. Tím je například aktivizační funkce, práce ergoterapeuta, průvodcovství, skupinová terapie a mnohé další možnosti. Pracovníci mají různé zkušenosti také z hlediska služebního věku. Mohli projít několika druhy sociálních služeb. Každé pracoviště má svá specifika. Další rozdělení se týká postavení na pracovišti. Pracovník buď koná práci dle pokynů, nebo sám koordinuje práci v týmu, jako je tomu u klíčového pracovníka (Mlýnková, 2010).

Pomoc klíčového pracovníka a pracovní tým

Klíčový pracovník je do své funkce zvolen managementem organizace. Pro svou práci má mít důležité předpoklady, a to především schopnost organizace práce, komunikace s klientem a týmem spolupracovníků. S jeho určením je nutný souhlas klienta. Mezi úkoly klíčového pracovníka patří především vedení rozhovoru se svěřeným uživatelem sociálních služeb, dále individuální plánování péče, vedení dokumentace, koordinace práce týmu k vytýčenému cíli služby a průběžné hodnocení výsledků poskytované péče. Hájí zájmy uživatele a za svou práci zodpovídá (Bicková, 2011).

Klíčový pracovník by měl být aktivním a vstřícným článkem v pracovním kolektivu, jelikož koordinuje práci ostatních. Předpokládá se, že má rozsáhlé znalosti, zkušenosti a dokáže poradit, komunikovat a kontrolovat práci spolupracovníků (Malíková, 2011).

b) Podpora ze strany rodiny (sociální opora)

Člověk je společenský tvor a bez lidí se neobejde. Vytváří sociální vazby. Svá nejnějnější tajemství svěřuje spřízněné duši. Obvykle je mu nejbližší partnerka či partner, se kterým z pohledu sociální psychologie tvoří tzv. dyádu. Selhávající sociální vztahy vedou ke konfliktům a uzavírání se do sebe. Pro udržení zdraví a zdroj opory v těžkých okamžicích v zaměstnání je důležité, aby vztahy mimo práci byly co nejlepší (Nakonečný, 2009).

2.3.2 Vlastní postoj k práci a možnosti osobního rozvoje

Práce by neměla být jediným smyslem, cílem a zájmem života. Pro zachování životní rovnováhy je potřeba, aby si člověk vyjasnil důležité hodnoty ve svém životě a nastavil priority. Pokud si například nedělá čas na rodinu díky práci, může počítat s rozpadem vztahů. *„Kdo jede stále v předjížděcím pruhu, skončí nakonec ve škapř“* (s. 13). Organizace by si měly uvědomit, že jen spokojení a vyrovnaní lidé mohou odvádět kvalitní práci (Seirwert, 2011).

Nevyrovnaní pracovníci mohou být sami příčinou nespokojenosti klientů, u nichž mohou vyvolat agresí. V tomto začarovaném kruhu jsou zpětně unaveni z pracovní zátěže. Kvalita práce a postoje ke klientům se v důsledku vyčerpání rapidně zhorší a smysl poskytování sociálních služeb se vytratí (Jůn, 2010).

Nelze opomenout také problematiku uplatňování a zneužívání moci pracovníka vůči klientovi, který se nachází ve znevýhodněné pozici. Tento jev se objevuje hlavně v okamžicích, kdy pracovník musí jednat direktivně. Zde je však potřeba uvědomit si etické zásady profese (Guggenbühl-Craig, 2007).

Etické normy postihují také oblast mezilidských vztahů v rámci pracovního kolektivu. Dále zde patří respektování klienta, jeho soukromí, podpora důstojnosti a akceptace. Zralou osobnost pečovatele popisují následující body:

1. Zaměření na potřeby druhých lidí
2. Nezávislost ve vztahu k vedoucím a jiným autoritám
3. Adaptabilita a schopnost tolerance
4. Zdravá sebedůvěra
5. Úměrné sebehodnocení

6. Schopnost pracovat v týmu
7. Schopnost řešit náhle vzniklé náročné situace
8. Přiměřené reakce (Mlýnková, 2010).

Z hlediska vlastního postoje práci a pro úplnost této kapitoly stojí za zmínku pojem workoholismus. Dříve pro maniaka závislého na práci se užívalo označení stachanovec. Slovo pocházející z ruštiny se však nahradilo amerikanismem. Pro workoholika je smyslem života práce. Takový člověk se zahluje povinnostmi a nezná pojem dovolená či relax. Následkem vyčerpání se u něj objeví psychosomatické nemoci. Zároveň ztrácí sociální vazby, protože na lidi mu nezbývá čas. Takový příklad může mít následky na jeho dětech. Nápodobou získávají stejné návyky, anebo paradoxně opačné. „*Pro workoholismus dětí může být připravená půda tzv. sociální nápodobou toho, co doma vidí. K workoholickému vývoji dítě může přispět i zcela odlišné, vůči práci naprosto nezodpovědné chování rodičů.*“ (s. 17). Zvláštním úkazem je workoholická prokrastinace. Je to odkládání důležitých záležitostí k vyřízení na dobu, kdy budou mít krajní termín k vyřešení. Před nimi se však workoholik zahluje méně důležitými úkoly. Vede to k vyčerpání, a přitom nevyřeší to podstatné, pouze odkládá (Novák, 2012).

3 Osobní rozvoj pracovníka v sociálních službách

K syndromu vyhoření nemusí vůbec dojít, pokud je člověk odolný a připravený na složitosti života a práce. Odolnost je posílit díky osobnímu rozvoji v několika oblastech. Podpora resilience (nezdolnosti) na psychické úrovni je jen jedna z dalších potřebných kvalit, které lze rozvíjet. Dalšími oblastmi je péče o vlastní tělo, umění jednat s lidmi, potřeba aktivního i pasivního odpočinku a rozvíjení kreativity (Mourlane, 2013).

Osobní rozvoj je otázkou způsobu myšlení. Předpokladem pro růst není však zkonstatělé uvažování, kdy po každé nečekané změně člověk ztrácí sebevědomí. Naopak, když člověk chápe, že jsou věci flexibilní, má šanci rozvíjet se. Optimismu je možné se naučit, a tak prožívat své štěstí. Správný způsob myšlení je založen na následujícím přístupu k životu. *„Předpokládá se, že lidé jsou tvární, s velkým potencionálem pro rozvoj a růst. Máme-li dostatek motivace, snahy a soustředění, můžeme se zlepšit prakticky v čemkoli. Lidé s „růstovým myšlením“ neberou neúspěch až tak osobně. Vidí v něm spíše zpětnou vazbu, která jim pomůže zlepšit výkon pro příště. Tito lidé jsou flexibilnější a cíle se snaží dosahovat různými cestami. Nevzdávají se – místo toho se učí a rozvíjejí se.“* (s. 29). Toto je základní předpoklad růstu. Mohou hledat a nalézat jinou cestu, pokud se dřívější neosvědčila. Nikoliv upadat v beznaděj, ale dělat věci jinak a lépe (Akhtar, 2015).

K prevenci pracovního vyčerpání přispívá značnou měrou profesní rozvoj a tvořivost. Pokud pracovník sám toho není schopen, je vhodné vyhledávat kolegy, kteří nalézají inspiraci pro svou práci a kteří jsou pozitivně naladěni (Pešek, 2016).

Nelze opomenout potřebu dalšího vzdělávání, ať už se jedná o povinné či dobrovolné v podobě knih, kurzů a videoprezentací. Studovat je možné také bezplatně na internetu. Je však nutno selektovat zábavné a odborné články. V současnosti jsou k dispozici kurzy sebepoznání, zvyšování sebevědomí a další. K rozvoji osobnosti patří i umění organizace vlastního času, tzv. time management. (Dům osobního rozvoje, 2018).

3.1 Time management

Čas je v současné uspěchané době velice vzácný. Je potřeba v zájmu vlastního odpočinku jím neplýtvat a nepřetěžovat se zbytečnostmi, které mají odkladný charakter. Kupříkladu rychlá komunikace v důsledku může zdržovat. K e-mailu se doporučuje následující:

schránku otevírat maximálně dvakrát denně, a to ve vyhrazeném čase. Na mnoho mailů není třeba odpovídat. Pokud ano, stačí maximálně pěti větami. V neděli večer je dobré otevřít pracovní e-mail, aby člověk věděl, co jej následující týden čeká (Pešek, 2016).

Správná organizace času usnadní práci. K osobnímu rozvoji slouží čas po pracovní době. Plánování činností usnadní diář či aplikace v mobilu, popřípadě synchronizovaná s notebookem. Na internetu je mnoho návodů v podobě videí a osvědčených postupů, jak lze jednotlivé aktivity naplánovat. Pro zachování pravidelnosti opakovaných činností je potřeba získat návyk (záležitosti zbytečně nepřesouvat a neodkládat), umět oddělit podstatné od nepodstatného a mít správnou motivaci. Ta je určena přitažlivostí stanoveného cíle (Time management, 2017).

Lidé si přejí štěstí a spokojenost. Mělo by to být opravdu cílem, protože nikdo jiný se o tuto hodnotu nepostará. Současnost vyvolává tlak na pracovní výkon, z něhož vzniká nová choroba zvaná nemoc z úspěchanosti. Stojí za ní bludná představa, že vlastní zrychlení zajistí zvládnutí všeho. Ve volném čase se pak takový člověk nemůže uvolnit, a tudíž si neodpočine. V rovnováze by měly být čtyři oblasti života, a to seberealizace (smysl, naplnění života), tělo ve smyslu životosprávy, kontakty s rodinou a přáteli a kariérní cíle (úspěch, majetek). Tlak na pracovní výkon a špatné nastavení priorit dokáže upozadit zbylé velmi důležité oblasti. Zdraví není samozřejmost, a je proto potřeba této oblasti věnovat pozornost dříve, než přijdou obtíže. Pro zachování rovnováhy je důležité na sociálních vztazích pracovat a budovat je, protože jinak mohou rychle vymizet a člověk ztrácí potřebný zdroj opory. Některým lidem může poskytovat smysl života rodina, někomu víra. Kdo má deficit v této oblasti, obvykle se zaměří na práci. Lidé se někdy zatěžují mnohočetnou angažovaností. Zde se doporučuje omezit počet na sedm, například otec, manžel, předseda spolku atd. Tím se získá čas na věci důležité, které je ovšem potřeba naplánovat. V denním plánu se zapíše všechny úkoly, které je potřeba splnit včetně času, které zaberou. Je dobré naplánovat i časové rezervy včetně půlhodinové fyzické aktivity. Některé úkoly je možné delegovat na jiné. V závěru dne se provede kontrola. Několikrát přesunuté úkoly zřejmě nejsou tak důležité a časem se vyřeší samy. Týdenní plán má být zaměřen na klíčové úkoly. Zloděje času je třeba eliminovat. Zároveň je nutné vzít v úvahu, že se mohou vyskytnout nečekané záležitosti. Výkonnost podporuje zábava

(hudba, četba, humor), co je vhodné zakomponovat do svého časového plánu. Velkým přínosem je udělat někomu jinému radost, a to každý den. Stačí přátelská slova, nezištná drobná pomoc (i cizím lidem). Závěr týdne patří zhodnocení a odměně za úspěchy (Seiwert, 2011).

Do time managementu spadá také organizace běžných povinností. Ušetří čas i peníze. Například před nákupem je vhodné sepsat seznam. Pro ušetření času k úklidu a hledání věcí se doporučuje zredukovat zbytečnosti. Pokud bude v diáři sepsán seznam úkolů, ušetří čas přemýšlením a zdržováním se rozpomínání na to, co je třeba udělat a zařídit. Den bude mít spád a práce bude efektivní. Včasný a kvalitní spánek dokáže zpracovat problém, kterým se člověk do večera zabýval. Vstane s čistou hlavou. V oblasti organizace financí mimo jiné, např. obálkové metody, se doporučuje hlavně neutrácet peníze, které člověk nemá. Tím se neuvede do dluhů a velkých starostí v té souvislosti. Výjimkou je pořízení bydlení (Griffeyová, 2017).

Jiný autor z pohledu kreativního organizování času doporučuje dát sebe na první místo, zjistit úniky energie, rozvíjet emoční inteligenci, neobávat se změn a dát na vlastní intuici. Klade důraz na sebepoznání a stanovení priorit ke správnému naplánování času. Doporučuje také umět požádat druhé zcela konkrétně o podporu s vírou, že bude poskytnuta (Voráč, 2004).

Z hlediska dlouhodobého osobního rozvoje a plánování je nutné stanovit si cíle. Mohou to být osobní přání, za kterými člověk směřuje. Všechny své kroky pak vede za svým vytýčeným cílem. Je mnohem pravděpodobnější, že svých cílů dosáhne ten člověk, který si je vytýčil. Důležité je zvážit všechny oblasti života. „ *Záleží na tom, aby se člověk staral o tělesné zdraví, ale přitom nezanedbával ani svůj duševní a osobnostní rozvoj. Stejně tak je důležité pracovat na přáních, která mají ideální charakter, a současně neztratit z očí finanční záležitosti.* “ (Knoblauch, 2013, s. 18).

3.2 Možnosti duševního rozvoje

Stejně jako v dalších oblastech platí, že zdravý životní styl je podmínkou rozvoje. Profesor Kebza ve své knize Syndrom vyhoření doporučuje zabránit odčerpávání energie. Dále

uvádí, že člověk by sám aktivně měl hledat možnosti zvládnání náhodných i očekávaných těžkostí, které v životě mohou přijít (Kebza, 2003).

Člověk se má naučit nést odpovědnost za svůj život, být flexibilní vůči změnám a aktivně hledat řešení vzniklých situací. Má posilovat svou resilienci a sebedůvěru, aby vše s nadhledem zvládnul. „*V období krize jde o to, abychom přerušili přílišné zaměření na krizi a podpořili vnímání stabilizačních faktorů. Podpora resilience začíná vyhodnocením pozitivních zkušeností a vědomým vnímáním podporujících postojů, schopností a zdrojů.*“ (Siegrist, 2015, s. 78).

K posílení psychické odolnosti je pro pracovníka v sociálních službách nutné udržovat emocionální odstup od klientů. Ze svých dílčích neúspěchů nemá vyvozovat tragické závěry. (Švingalová, 2006).

Důležitým faktorem v míře uspokojení z práce je motivace. Jejím aspektem je očekávání výsledků pracovní činnosti, které vyplývá z následujících bodů:

1. Podaří-li se splnit zadaný úkol
2. Jaká bude odměna
3. Jak vysoké budou výdaje (energie, čas)

Mezi nejsilnější motivy k činnosti patří seberealizace, povýšení, plat a různé výhody. Výkonové chování pracovníků však odlišuje jeden neopominutelný fakt. Některé osoby jsou motivovány vidinou úspěchu a vybírají si středně náročné úkoly, aby se vyhnuli riziku neúspěchu. Jiné osoby motivuje strach z neúspěchu, a tak upřednostňují primárně jednodušší úkoly, ale nebojí se ani těch těžších s rizikem neúspěchu. Dosažené úspěchy přímo souvisí s mírou sebedůvěry. Vyčerpáním jsou ohroženy osoby, které charakterizuje extrémně vysoká výkonová motivace. Úkoly se navíc snaží splnit ve stále kratším čase. Zdravá míra seberealizace se projevuje snahou o osobní růst (Nakonečný, 2005).

K duševní vyrovnanosti značnou měrou přispívá pěstování koníčků a zálib ve volném čase. Může to být o dobrovolná práce v domácnosti či na zahrádce. Blahodárně působí změna prostředí, či vybočení z činností, které člověk prování každodenně stejným způsobem. Například pomáhá změna trasy do práce, vaření jiným způsobem, oživení partnerského vztahu po vzájemném souhlasu a kreativní činnosti (malování, kutilství, tvorba čehokoliv

nového). Narušení stereotypních činností a změna v myšlení přispívá k získání nové energie a chuti do života (Stock, 2010).

Změna naladění a myšlení je účinnou metodou, jak se ubránit vyčerpání a podpořit duševní rozvoj osobnosti. Nadmíru důležité je nepřetržitě hledat stabilizační činitele, jako například najít si na sebe čas, věnovat se oblíbeným činnostem, a tím ve svém životě hledat a udržovat rovnováhu. Některé náměty osobního rozvoje je možné využít bez pomoci odborníka. Jiné vyžadují rozhovor s psychoterapeutem, který otázkami dokáže odhalit překážky v konstruktivním myšlení, jejichž původem je výchova v dětském věku. Tímto tématem se zabývá kognitivní rekonstrukce (Maroon, 2012).

3.2.1 Kognitivní rekonstrukce

Pocitu štěstí u mnohých lidí brání vztah k sobě samému. Podle Röhra si lidé vytváření tajné sebezničující programy, které jsou zdrojem úzkostí, psychosomatických potíží nebo dokonce duševních chorob. Vyplývají z pocitů méněcennosti, nepříznivého hodnocení vlastního těla, pocitů nevítanosti. Může také jít o pocit, že člověk si dostatečně neužil nebo nezažil, co by zasloužil. Obvykle vinu přičítá jiným lidem, například rodičům, kteří mu nedali dostatek volnosti, svobody při rozhodování o vlastní osobě a své budoucnosti. Jiný tajný program těžce rozpoznatelný bývá snaha o dokonalost, přičemž nelze dokonale zvládat vše za každých okolností. Z toho plyne pocit nedostatečnosti. Dále to mohou pocity viny z něčeho, čemu údajně mohl člověk zabránit, ale neudělal to nebo to nebylo v jeho silách. Pocit černé ovce v rodině plyne ze srovnávání sourozenců. Kritickým programem se stává destruktivním naprogramování, jež má původ v dětském věku. Vyplývají z pocitu bezcennosti a nenávisti k vlastní osobě. Trvale člověku brání ve štěstí, ničí mu vztahy a dělá z něj závislou osobu na jiné nebo na jiném uspokojení. Jiný vážný případ se skrývá v „tajném úkolu“, kdy člověk nesmí překročit jisté hranice. Například nesmí být lepší, chytřejší, krásnější než jiný. Opět to vychází z výchovy a vyvolává v dítěti pocit viny. Opačný ovšem stejně závažný případ nastává v situaci, kdy si rodič usmyslí, že z dítěte bude někdo mimořádný. To vyvolává v dítěti pocit nedostatečnosti a vzteku. Někteří rodiče své děti už od dětství vedou k tomu, aby je děti vždy zachraňovali. Z těchto lidí se pak stávají pomocníci, protože jejich existence je dle jejich výchově zasloužená jen v případě poskytování pomoci jiným. Často pak jsou zaměstnáni jako pečovatelé

a ošetřovatelé. Následně vykořisťují sami sebe svou obětí jiným. (Röhr, 2013).

Podle aktuálního citového ladění v součinnosti s dřívější zkušeností přichází ne vždy vítané automatické myšlenky, kterým se jen těžce brání. Pro člověka ve smyslu duševního rozvoje je důležitý správný poměr pozitivních myšlenek vůči negativním. Technikami vědomého řízení jejich toku je možné usměrnit příliv negativních, které bývají zdrojem stresu. Jednou z technik je jejich zavedení do absurdity. Dále je možné zakázat si určité myšlenky stop technikou. „*Hodnocení, které situaci katastrofizuje, vede k vystupňování napětí a stresu, klidné konstatování vede spíše k uvolnění, nebo alespoň napětí nestupňuje.*“ (Praško, 2001, s. 147).

Ať už se jedná o sebezničující programy (kognitivní schémata) či automatické myšlenky, jejich zbavování se je dosti náročné. Schémata jsou uložena v logice nepřístupné oblasti mozku – amygdale. Tato struktura sloužící k uchování vzpomínek je uložena v části mozku zodpovídající za emocionální prožívání. Schémata v ní zjednodušují rychlou orientaci ve vzniklé situaci, ovšem dle předchozích zkušeností a výchovy, což vede k vytvoření názoru a postoje dřív, než dojde k získání potřebných informací k posouzení. „*Každou novou událost, nový objekt, se dítě nejprve snaží začlenit do hotového schématu. Tento proces označuje Piaget jako asimilaci, která tedy znamená zahrnování do schématu, které se zatím osvědčilo. Když však nová událost nebo nový objekt nezapadají do osvědčeného schématu, pak dítě původní schéma modifikuje, reviduje, přizpůsobuje nové situaci. Tento proces nazývá Piaget akomodace. Myšlení dětí a jejich chápání světa vzniká na základě rovnováhy mezi asimilací a akomodací.*“ (online). Na rozdíl od automatických myšlenek je mnohem těžší dobrat se k pravidlu schématu. V terapeutické praxi se používá metoda kladení otázek (např. „A co je na tom nejhorší?“, „A co to znamená o vás?“ apod.) nebo domácí úkol v podobě dopisu psanému terapeutovi. Ten následně identifikuje kognitivní omyly a provede postupnou restrukturalizaci, která osvobodí klienta od nezdravých přesvědčení hlavně o sobě samém a příznivě ovlivní kvalitu jeho života (Liška, 2018).

3.2.2 Pozitivní myšlení

Cílem techniky ovlivňování myšlení směrem k pozitivnímu je uklidnění mysli. Zahrnuje pohled na situaci v širším kontextu (bez soustředění na negativní detaily a sebelítosti) vedoucím k úspěšnému životu. Jedním z autorů povznášejícího stylu myšlení je Dále

Carnegie. Ve své knize dává velmi cenné rady, mimo jiné být schopen rozhodovat o svém osudu, zaměřit se na minulé úspěchy a umět stanovit nový cíl. Ve vztahu k práci to znamená, že pokud není možné dojít si ve stávajícím zaměstnání například k vytýčené pozici, je vhodné stanovit nové mety a najít si místo s příznivějšími podmínkami. V té souvislosti je vhodné si uvědomit, že nestačí jen čekat, ale je potřeba se aktivně snažit, absolvovat kurzy, tréninky, nezaostávat vzhledem ke konkurenci. Vždy se může objevit někdo pružnější, lepší a schopnější (Carnegie, 2012).

Jinou metodou je vsugerování pozitivních myšlenek opakováním krátkých vět. Cílem je víra, že se tak stane. Delší čas vyžaduje meditace. Při ní se tvoří atmosféra k soustředění pomocí tlumené hudby a vonných látek. Účelem je vytěsnit negativní myšlenky k uklidnění mysli i těla (Štěpaník, 2008).

Meditace

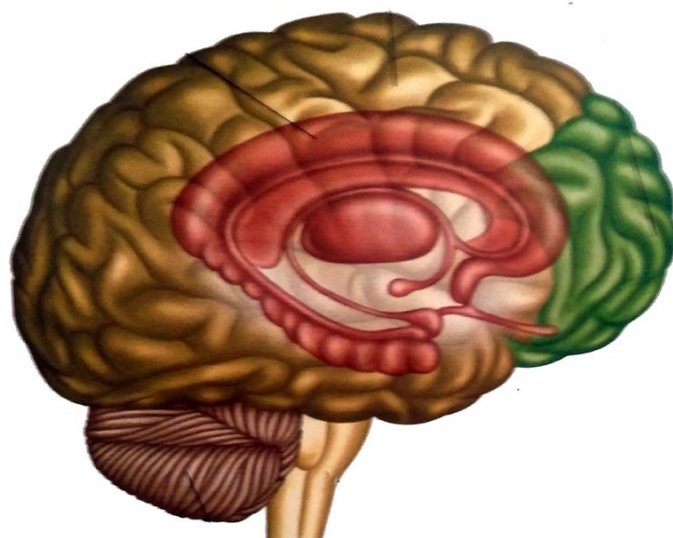
V současnosti působí na lidi řada podnětů. Výsledkem je snaha o zvládnutí všech najednou a člověk podléhá tzv. multitaskingu. Původně tato schopnost vykonávání několika procesů zároveň byla předmětem počítačových procesorů. Dnešní lidé se však v jistém smyslu velice podobají počítačům ve snaze zvládnout mnoho činností najednou, jako je chatování, sledování televize a u toho další činnosti (vaření, žehlení aj.). Právě z toho důvodu se nabízí meditace jako prostředek pro uklidnění mozku. Neurovědec Davidson zkoumal, jaký účinek má meditace na mozkovou činnost. Oblasti ze dvou hemisfér (pravé a levé), které zodpovídají za náladu, se liší. V emočním stresu je nejaktivnější amygdala. V dobré náladě aktivita klesá. Davidson došel k závěru, že osoby s vyšší pravostrannou činností bývají více nešťastné. Naopak šťastnější byli lidé se zvýšenou aktivitou v levé hemisféře. Meditace je soustředění pouze na jeden bod, například plamen svíčky, vlastní dech. Pokud pozornost odbíhá, je nutné ji navrátit zpět k bodu soustředění. Meditací je možné vyvolat pozitivní emoce. Její účinek potlačuje deprese, neurotické příznaky, vztahové problémy a mnoho dalších (Akhtar, 2015).

3.2.3 Pozitivní emoce

Centrum emocí v mozku sídlí v limbickém systému. Je zodpovědný za pudové reakce vyvěrající z tzv. nižšího mozku. Naproti tomu vědomé procesy a racionální myšlení řídí

neokortex (mozková kůra). Emoce jsou reakce na vnější podněty, které nejsou řízeny vyšší nervovou soustavou. Tudiž jak pozitivní, tak i negativní city člověk hůře ovládá. Přesto emoce zásadně ovlivňují zdravotní stav člověka. Na obrázku je limbický systém znázorněn červenou barvou (Winston, 2005).

Obrázek č. 1.: Limbický systém



Zdroj: Winston, 2005, s. 149

Optimistický pohled na svět je zdravý. Z výzkumu vyplynulo, že optimismus má přímou souvislost s pozitivním ovlivněním zdravotního stavu. Naproti tomu negativní emoce otravují tělo a dokonce mají sílu člověka zabít. Proto je tak důležité věnovat jim pozornost. Emoce neboli citové prožívání je stav mysli, nálady, vášně s přímou vazbou na tělesné prožitky. Výhodou je, že jsou vědomě ovlivnitelné. Do výčtu těch pozitivních patří radost, spoluradost (s jiným člověkem), soucítění, přátelství, nadšení. Potenciál emocí je značný ve smyslu zaměření osobnosti. Podle rovnice „*emočně podmíněné chtění + nasměrovaná energie = motivace*“ (s. 27). Velmi silné emoce se snadno přenášejí a mohou poškozovat zdraví. Pro lepší náladu stačí jejich vědomé ovládnutí například úsměvem. Je to

jednoduchá metoda k oslabení negativních emocí (Suchý, 2012).

Tabulka č. 2: Rozdělení emocí

<i>„Primární emoce</i>	<i>Sekundární emoce</i>	<i>Terciární emoce</i>
<i>láska</i>	<i>náklonnost</i>	<i>zbožňování, náklonnost, láska, zalíbení, přízeň, přitažlivost, starostlivost, něha, soucit, sentimentalita</i>
	<i>chtíč</i>	<i>vzrušení, touha, chtíč, vášeň, okouzlení</i>
	<i>touha</i>	<i>touha</i>
<i>radost</i>	<i>veselost</i>	<i>zábava, pobavení, blaženost, veselost, radost, žoviálnost, potěšení, požitek, štěstí, jásání, euforie, spokojenost, extáze, dobrá nálada, vděčnost, uspokojení, živost</i>
	<i>nadšení</i>	<i>entuziasmus, nadšení, horlivost, vzrušení, zapálení, zaujetí</i>
	<i>spokojenost</i>	<i>spokojenost, potěšení</i>
	<i>hrdost</i>	<i>hrdost, triumf</i>
	<i>optimismus</i>	<i>dychtivost, naděje, optimismus</i>
	<i>okouzlení</i>	<i>okouzlení, vytržení</i>
	<i>úleva</i>	<i>úleva</i>
<i>překvapení</i>	<i>překvapení</i>	<i>ohromení, úžas, údiv</i>
<i>hněv</i>	<i>podráždění</i>	<i>rozčilení, podráždění, neklid, mrzutost, nevrlost, otrávenost</i>

	<i>rozhořčení</i>	<i>rozhořčení, frustrace</i>
	<i>vztek</i>	<i>hněv, vztek, pobouření, zuřivost, zběsilost, prchlivost, nepřátelství, hořkost, nenávist, zhnusení, pohrdání, zášť, pomstychtivost, nechut', nelibost</i>
	<i>znehucení</i>	<i>znehucení, odpor, opovržení</i>
	<i>závist</i>	<i>závist, žárlivost</i>
	<i>muka</i>	<i>muka</i>
<i>smutek</i>	<i>utrpení</i>	<i>agónie, utrpení, bolest, úzkost</i>
	<i>smutek</i>	<i>deprese, zoufalství, beznaděj, trudnomyslnost, nevrlost, smutek, neštěstí, zármutek, žal, bédování, trápení, melancholie</i>
	<i>zklamání</i>	<i>zdešení, zklamání, nelibost</i>
	<i>stud</i>	<i>vina, stud, lítost, výčitky</i>
	<i>zanedbávání</i>	<i>odcizení, izolace, zanedbání, osamělost, odmítnutí, stesk, poraženectví, skličenosť, nejistota, rozpaky, ponížení, urážka</i>
	<i>sympatie</i>	<i>lítost, sympatie</i>
<i>strach</i>	<i>hrůza</i>	<i>poplach, šok, strach, vyděšení, zdešení, hrůza, panika, hysterie, ponížení</i>
	<i>nervozita</i>	<i>úzkost, nervozita, napětí, znepokojení, obavy, starosti, tíseň, děs“</i>

Zdroj: Hasson, 2016, s. 63, 64

Výše citovaná tabulka je kategorizací emocí podle profesora Parrota. Zahrnuje celkem 134 emocí a vztahy mezi nimi. Prožívání emocí v různých situacích provází fyzická reakce (tlukot srdce, zrychlený dech), kognitivní reakce (co si člověk v tu chvíli myslí) a chování (pláč, telefonování, útěk aj.). Emoce provází člověka v soukromém životě i v práci, a je tedy výhodné správně pochopit jejich původ (Hasson, 2015).

Emoce slouží jako signál na změněný stav osobního záměru. Negativní emoce detekují, že se děje něco, co si člověk vůbec nepřál. Zároveň však mají špatný dopad na chápání celé situace, protože zužují pohled na věc. Pokud je případ komplikovanější, pak negativními emocemi ovlivněný člověk potřebuje jiného, který mu pomůže získat nadhled, a tím i možnosti řešení toho, co se stalo. K tomu slouží psychologické poradenství nebo koučink. Naopak pozitivní emoce jsou užitečné, protože rozšiřují obzor a přinášejí naplnění a spokojenost z minulosti, radost, zájem, tvořivost, blaženost a spoustu dalších emocí pro přítomné prožívání. Do budoucnosti vnáší optimismus a naději (Akhtar, 2015).

Z pohledu pracovního nasazení a úspěšnosti mají větší šance pracovníci, kteří zadané úkoly plní radostně. Mají pocit vyšší odpovědnosti za práci, nejsou lhostejní, více si věří a stojí si za svým rozhodnutím. „*Pochopení této skutečnosti je prvním krokem k poznání vlastní osobnosti a ke schopnosti nést odpovědnost a dosáhnout v životě pocitu štěstí.*“ (Kimmel, 2001, s. 23).

Ke schopnostem ovládnutí emocí se vztahuje emoční inteligence. Podle rozdělení inteligence do osmi druhů se vztahuje k intrapersonální a interpersonální. Jde o spojení emocí a myšlenek, tedy o vlastní uvědomění si emocí. Čím vyšší je emoční kvocient EQ, tím se člověk lépe ovládá a ve vztahu k druhým lidem je schopen uvědomit si jejich emoce a zvládat jejich reakce. To je velmi důležité pro pracovníka v sociálních službách, který je denně vystaven náročným emocionálně vypjatým situacím. Kontrola nad emocemi vychází z výchovy v dětském věku. Pokud se emoce potlačují, projevují se následně jiným způsobem. Typické bývá pasivně agresivní chování, jako například trucování, sarkasmus atd. (Hasson, 2015).

Další příklad pasivní agrese je mlčení. Mívá kořeny v poslušnosti vůči autoritám, když není jiná možná obrana. Pokud je dítě umlčeno pokáráním za vyjádření svého názoru zraňujícím způsobem, projeví se potlačení emoce také v dospělosti. „*Proč něco říkat, když*

na jeho názor stejně nikdo nebere ohled nebo jsou jeho slova použita proti němu? Později v životě, již jako dospělý muž, může mlčet a skrývat své pocity před svými partnerkami, nadřízenými, kolegy nebo přáteli, protože se obává, že by jej mohli ranit stejně jako kdysi jeho rodič. V dospělosti není tento způsob jednání již dávno adaptivní, může však být hluboce zakořeněný.“ (Gottwaldová, 2017, s. 26).

Zajímavé je, že až 93 % emocí se projevuje neverbálně. K rozvoji emoční inteligence je nutná změna uvažování. „*Vaše schopnost rozvinout emoční inteligenci výrazně závisí na vaší ochotě zkoumat vlastní přesvědčení, očekávání a předpoklady týkající se emocí a být ohledně nich flexibilnější.*“ (s. 44). Zvládání emocí lze trénovat. Jednou z možností je sledování a zápis vlastních emocí, což se může zdát pracné, ale vede to k dvojímu zamyšlení se nad sebou a svými pocity. Změnou uvažování se v mozku vytváří nová propojení mezi neurony a staré postupně vymizí. Proto, aby se emoce daly lépe rozpoznat, vědci kategorizovali emoce do 6 primárních. Těmi jsou láska, radost, překvapení, hněv, smutek, strach. Z nich vycházejí sekundární, například z radosti vychází veselost, nadšení, spokojenost, hrdost, optimismus, okouzlení a úleva. Z těch to pak vychází terciární, například dychtivost, naděje, optimismus pochází ze sekundární emoce optimismu. Pro pracovníka v sociálních službách se nutně zdůraznit, že pozitivní emoce podporují kreativitu, která je v této profesi rovněž důležitá jak pro práci s klienty (způsoby péče, volnočasové aktivity), tak i pro duševní rovnováhu pečující osoby (Hasson, 2015).

Emoční krize v životě postihuje každého člověka. Může jít o rozluky partnerství, nespravedlnost v práci, protěžování spolupracovníka a jiné situace. Ženy mají tendenci reagovat na urážlivé scény mírněji, bohužel zde platí staré přísloví: na hrubý pytel hrubá záplata. Pro rozvoj emocionální inteligence může být užitečné toto cvičení. „*Pozorně sledujte podněty ve vašem okolí a snažte se zaznamenat, podle jakého vzorce byste na ně přirozeně reagovali. Ten pak zkušebně vyměňte za jiný, jedno jaký. Buďte kreativní! Zjistíte, že tohle cvičení může být velmi vzrušující a zábavné. Zároveň se toho hodně dozvíte o sobě a svých podvědomých schématech jednání.*“ (Topf, 2014, s. 180).

V současnosti přibývá profesí, kde je velmi náročné udržet si duševní rovnováhu. Emoce však ovlivňují pracovní výkon. Únava je důsledkem zátěže organismu, přičemž mezi psychickým a fyzickým vyčerpáním není jasná hranice. I mozek si potřebuje odpočinout,

jinak snižuje jeho pohotovost k vynaložení energie. Následně je člověk podrážděný, nesnášenlivý a spíše omezuje styk s lidmi. Regenerace mozku přichází buď po změně činnosti (zapojí se jiná centra), nebo po krátkém odpočinku. Pokud je to možné, pomůže spánek o délce trvání 15 až 30 minut (Machač, 1985).

Velice nebezpečným jevem pro konkrétního jedince je potlačování vlastních emocí. Pokud člověk například soustavně potlačuje svůj vztek, agrese se obrátí proti vlastnímu tělu v podobě rakovinného bujení. Jedná se pak o autoimunitní onemocnění, kterých je celá řada (Poněšický, 2012).

Pozitivní emoce vytvářejí vnitřní zdroje, ze kterých lze v případě horších období lidského života čerpat. Jsou to psychologické zdroje (např. duševní odolnost), intelektuální (schopnost řešení problémů), společenské (nové vazby a přátelství) a tělesné zdroje (díky chuti do aktivity se zlepši koordinace a celkový zdravotní stav). O štěstí přesto existuje řada mýtů. Přílišná snaha o dosažení maximálního štěstí přináší paradoxně opačný účinek. Mnohem reálnějším cílem je dosažení spokojenosti. K tomu není zapotřebí ani velké bohatství, ani fyzická krása neovlivňuje tento pocit. Následující tabulka popisuje zdroje štěstí (po čem lidé touží) a výsledný efekt (Akhtar, 2015).

Tabulka č. 3: Zdroje štěstí

Zdroj štěstí	Má vliv	Nemá vliv
Bohatství		Máme-li dostatek peněz, abychom pokryli své základní potřeby, bohatství nemá na naši pohodu velký vliv.
Láska a vztahy	Vztahy a společenská aktivita jsou velkým zdrojem štěstí.	

Vzdělání		Dosažené vzdělání ovlivňuje štěstí jen minimálně.
Práce	Na práci a pracovním uspokojení záleží.	
Mládí		Štěstí s přibývajícím věkem neklesá. Po čtyřicítce dosahuje sice minima, ale pak se jeho úroveň opět zvedá.
Tělesná pohoda	Spánek, cvičení a jídlo ovlivňují naši náladu.	
Krása		Fyzická přitažlivost není zárukou štěstí.
Duchovnost	Nějaká forma náboženské praxe je užitečná.	
Slunečné podnebí		Slunce a teplo ovlivňují náš pocit štěstí jen okrajově.
Zdraví	Co si myslíte o svém zdravotním stavu, má vliv na štěstí...	...avšak skutečný stav vašeho zdraví s výjimkou vážné nemoci nemá vztah k vašemu zdraví.
Děti	Děti mohou dát vašemu životu smysl...	...ale nezvýší přímo váš pocit štěstí – zvláště v batolecím nebo

		pubertálním období.
--	--	---------------------

Zdroj: Akhtar, 2015, s. 39

Pocit štěstí pramení z dětského věku. Děti, které byly milovány, se cítily šťastnější. Naproti tomu týrané děti, které nebyly milovány a nezažily pocit štěstí, bývají v dospělosti agresivnější a jejich sebehodnocení je na nižší úrovni. Se štěstím a duševním zdravím velmi úzce souvisí sebedůvěra (Schiraldi, 2014).

3.2.4 Sebedůvěra

Sebedůvěra neznamena cítit se na vyšší úrovni než ostatní lidé. Je to pozitivní pohled na sebe a je velmi realistický. Není to sebestřednost ani sobectví. Vychází z přesvědčení, že každý člověk má hodnotu, která je nezměřitelná, a že všichni lidé jsou si rovni. Dále vychází z jistoty, že je člověk milován, a to bezpodmínečně. Jsou jisté vnější okolnosti, které mohou sebedůvěru ovlivnit. Jsou to prožitky a zkušenosti každého člověka. Mezi další vlivy patří i vzhled, věk, pracovní zařazení, rodinný stav, obliba u druhých lidí a mnohé další. Prožité vnitřní trauma působí na sebedůvěru negativně. Ovšem s každým úspěchem si člověk intenzivněji uvědomuje svou hodnotu, což má pozitivní vliv na psychiku. Snaha o osobní růst zvyšuje sebevědomí. Člověk se může rozvíjet v jakémkoliv věku. Jeho osobní růst zvyšuje jeho vnitřní hodnotu navzdory stoupajícímu věku. Samotný proces růstu, jakožto cesta k cíli, už má svou velkou hodnotu. „Podle psychiatra Viktora Frankla (2006), který sám prošel několika koncentračními tábory, mohou lidé dosáhnout vnitřní svobody, i když se fyzicky nacházejí ve vězení. Rosteme spolu s tím, jak k růstu pomáháme druhým, jak se rozvíjí náš charakter i naše osobnost a jak objevujeme nové cesty k potěšením, která na nás mají blahodárny vliv.“ (Schiraldi, 2014, s. 24).

Ve složitých životních situacích je vždy nezbytný nadhled. Ten úzce souvisí se sebedůvěrou. Není to tedy jen otázka vzhledu, i když se to navzájem nevylučuje. Lidé se často snaží velice zoufale udělat dobrý dojem. Ovšem je potřeba vzít v úvahu, že nelze získat sympatie naprosto všech lidí (Novák, 2015).

Sebedůvěra také úzce souvisí s asertivitou. Sebevědomý člověk ví, co chce a jde si za svým cílem. V komunikaci slušným způsobem prosazuje svůj zájem. Respektuje druhé osoby. Více o asertivitě je v níže uvedené stejnojmenné kapitole v části Možnosti

sociálního rozvoje (Novák, 2012).

V rámci sebedůvěry se vhodné cvičit svou pamětí. Přínosem jsou křížovky, stolní hry, ale také knihy s básničkami nebo s cvičeními. S dobrou pamětí souvisí zdravý životní styl. Posílit paměť je tedy možné spánkem, hygienou zubů, potravinami (ořechy, avokádo, ryby, listová zelenina a mnohé další). Cvičení paměti je přínosné k prevenci demence a ztrátě soběstačnosti ve vyšším věku (Powell, 2015).

Kromě paměti trápí spoustu žen středního věku také otázka vzhledu. Velkou roli však sehrává pochopení změn v důsledku přibývajících let, adaptace na měnící se hormonální hladiny a jejich důsledky. Nicméně na stárnutí je vhodné se připravit. Pochopením toho, co se děje v těle, je možné předejít nežádoucím zdravotním komplikacím. Vhodné je také dbát na stravování. Některé potraviny jsou nevhodné a způsobí nadměrné zvyšování váhy, zadržování vody v těle, nebo naopak nedostatek vody, což způsobí dřívější tvorbu vrásek. Přílišná vyhublost staršímu věku nesluší, protože vizuálně přidává léta. Dobré tipy pro ženy „v nejlepších letech“ uvádí Formáčková ve své knize. Mimo jiné je také vhodné změnit šatník, a to proto, aby se žena cítila dobře a mohla sebevědomě vystupovat. *„Stárnutí je jediná spravedlnost lidského života – je to proces, který nezastavíme, můžeme jen ovlivnit jeho rychlost... Velmi důležitou roli hrají v životě pozitivní emoce: radost, nadšení, touha poznávat, vyzkoušet něco nového...“* (Formáčková, 2017, s. 14, 15).

Dobrá příprava posiluje sebedůvěru. *„Svoji sebedůvěru můžete posílit i svým oblečením a zevnějškem...udělejte něco, abyste vypadali jinak. Udělejte všechno pro získání takové sebedůvěry, jakou chcete mít.“* (s. 107). Clement Stone, podnikatel, pronesl myšlenku, že pokud si člověk dokáže něco představit, tak toho může i dosáhnout. Sebedůvěra je nezbytným pomocníkem v cestě za svým cílem. Uplatňuje se v běžném životě v oblasti fyzického stavu (energie, důvěra ve vlastní zdraví a sílu), v intimním životě, ve vztazích s druhými lidmi, v zaměstnání (spokojenost, vyhlídky), v ekonomickém zajištění a ve smyslu života. Pro posílení sebedůvěry je nutné soustředit se na své silné stránky, na své dovednosti, talent a dřívější úspěchy. Je velmi důležité, co si člověk o sobě myslí, jestli „to“ dokáže nebo ne. Obvykle se tak děje v podobě vnitřního hlasu, který kritizuje, sráží nebo chválí. Je potřeba sledovat tyto myšlenky a automatické negativní myšlenky vyhnat. Vhodnou metodou je zpochybnění každé takové myšlenky, pohlížen na věc z lepší stránky

a představit si svůj úspěch. Ve vypjatějších situacích, například při prezentaci, veřejném projevu nebo pohovoru se doporučuje pečlivá příprava. Spočívá v úpravě zevnějšku, zjištění publika či s kým bude rozhovor probíhat. Vždy je dobré se na věc dívat očima druhého. Znamená to, vědět, co jej zajímá. Není vhodné se zbavovat trémy alkoholem nebo nadužívat léky snižující úzkost (Yeung, 2009).

Benefitem ke zvýšení sebedůvěry je cítit se dobře ve svém těle. Pokud jsou zde rezervy, je vhodné zaměřit se na jídelníček a správné cvičení. Omezením energetického příjmu se nedojte k úspěchu, protože metabolismus se spíše zpomalí, ubývá svalová hmota a tělo ukládá tuk do zásob. „*Cílený vytrvalostní trénink a upravený jídelníček jsou tou nejlepší kombinací aktivit spalujících tuky. V podstatě se jedná o optimalizaci energetické bilance, tedy o to, abychom nepřijímali více kalorií, než jsme schopni spotřebovat. Tento proces trvá sice o něco déle než některé skutečně drastické diety, má však jednu podstatnou výhodu: je trvanlivý, zdravý a bez tzv. jo-jo-efektu!*“ (Mießner, 2009, s. 70).

Oproti omezování v jídle je mnohem účinnější je zvolit metodu zdravého stravování s cílem mít užitek a potěšení z jídla a současně tím upravit svou postavu k vlastní spokojenosti. Jídlo ovlivňuje nejen sebepojetí, ale také náladu, zdraví a sociální spokojenost. Zdravě vypadající lidé také mají snadnější přístup k práci, kde se klade důraz na vzhled. Příčiny obezity netkví jen v přejídání. „*Přijímáme nadměrné množství potravy, která je navíc energeticky bohatá, avšak nutričně velmi chudá... Je nám málo platné, když sníme jídlo s malým množstvím kilojoulů, pokud je v něm zároveň málo biologicky hodnotných živin. Takové jídlo tělo špatně zpracuje a nestrávené zbytky jdou „do zásob“ – samozřejmě tukových, což při dlouhodobém opakování vede k nadváze a obezitě.*“ (Klescht, 2009, s. 10, 11).

První dojem má člověk šanci udělat jen jedenkrát během několika sekund. V té chvíli ještě ani nepromluví, ale řečí těla a svým vzhledem, úpravou a oblečením na sebe prozradí mnohé. Dobrý pocit a sebejistotu dodává vhodné oblečení k dané příležitosti. Dbát by se přitom mělo i na barvu, střih, doplňky a vhodné líčení. Dle typu člověka a jeho tělesných proporcí se může obléci podle rad uvedených v příslušné literatuře (Henderson, 2010).

O něco nákladnější záležitostí, která se však v důsledku může více vyplatit, je oslovení kouče stylu v oblékání (účesu a líčení). Tento člověk si vyhradí čas na nákupy, poradí se

stříhy, barvami a vhodnosti ošacení k příležitostem, do kterých se člověk dostává. Dodané sebevědomí vnější úpravou zpětně způsobí vyzařování vnitřní krásy a spokojenosti. Cílem kouče je „...ukázat ženám kdekoli na světě jejich skutečnou krásu, naučit je využívat ji na maximum a změnit tak nejen jejich vzhled, ale i pohled na sebe samé.“ (Gábulová, 2016, s. 24).

3.2.5 Trénink psychické odolnosti a posilování resilience

Resilience se projevuje individuálně, jelikož právě její úroveň závisí na konkrétním člověku. Je to osobní schopnost a úroveň zvládání těžkostí a krizových situací. Lze ji natrénovat. Osoba odolná (resilientní) má lepší schopnost analyzovat vzniklou situaci a adekvátně v klidu na ni reagovat (Siegrist, 2015).

Všichni lidé mají určitou míru schopnosti vyrovnávat se s těžkostmi. U těch, kteří vykazují nízkou míru odolnosti, se spíše projeví posttraumatická stresová porucha. Německý psycholog Murlane ve své knize uvádí, že existuje sedm faktorů resilience. Patří sem ovládání emocí, kontrola impulsů (nenechat se zahltit, dokončit rozpracovaný úkol), kauzální analýza (proč člověk cítí negativní emoce), empatie, realistický optimismus, orientace na cíl a přesvědčení o vlastní účinnosti. K rozvoji resilience je nutné zvládání emocí, pozitivní pohled na věc a inteligentní využívání zdrojů opory. Odolnost zvyšuje také rovnováha mezi soukromým a pracovním životem. Resilience se projeví v optimistickém přístupu k tomu, co život přináší (Murlane, 2013).

Stěžejními body resilience jsou tyto tři:

1. Otevřenost novým věcem. Je to připravenost člověka k novým výzvám, které považuje za šance k posunu rozvoje své osobnosti.
2. Schopnost přijmout za své konání odpovědnost, být angažovaný.
3. Mít víru ve vlastní schopnosti. Znamená to mít věci, které člověk koná, pod kontrolou (Petrliková, 2013).

Praktická cvičení odolnosti se mohou skládat ze sportovní činnosti, ale také výtvarných technik, například namalováním obrazu podle aktuálních pocitů. Dále to mohou být imaginace, dramaturgické ztvárnění situace nebo pocitů a mnoho dalších psychologických metod (Berg, 2017).

3.2.6 Techniky kotvení

Metoda neurolingvistického programování (NLP) má své kořeny v podmiňování podle I. P. Pavlova. Spočívá ve spojení smyslu, řeči a chování. Pomocí smyslu si člověk vytváří kotvy (usazení), na které fyziologicky reaguje. Tím se spouští emocionální stav v danou chvíli, který souvisí s dřívějším zážitkem. Technika vychází také z desenzibilizace a její praktický význam tkví v navození stavu, který je aktuálně požadován. Zároveň je možné bourat kotvy s protichůdným účinkem. Tato technika pomáhá ovládat momentální rozpoložení a navodit požadovaný stav. „*Cílem je vytvoření nervové sítě asociací, která snadno přechází např. od frustrace přes zvědavost k tvořivosti.*“ (NLP – Metoda kotvení, 2018).

3.2.7 Další vzdělávání

Hlubší vzdělání a samostudium umožní konat práci s nadhledem. Z psychologického hlediska je studium kazuistik užitečné z toho důvodu, že se pracovník v sociálních službách dočítá o problémech ostatních lidí, což by se ani jiným způsobem nemohl dovědět. Pokud se sám ocitne v krizi, tak mu vlastní problémy oproti těm, co mají jiné lidé, mohou připadat malicherné (Brož, 2015).

Dalším benefitem samostatného vzdělávání je lepší orientace v legislativě související s vykonávanou prací. Kromě sledování změn v zákoně o sociálních službách se pracovníci mohou seznámit se různými vzory smluv, s možnostmi, o co je možné žádat, jak se odvolat. Tím budou více rozumět své práci, získají lepší schopnost klientům poradit a pocítí větší užitečnost (Pešlová, 2013).

Dle výsledků analýzy vzdělávacích potřeb pracovníků v sociálních službách jsou na prvních místech uvedené semináře týkající se pochopení sebe a své práce. „*V roce 2010 zpracovala společnost SocioFactor s.r.o. sociologický Průzkum vzdělávacích potřeb pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji.*“ (s. 5). Hlavními body v požadavcích byly tyto:

„1. Sociální práce s jednotlivcem

2. Hmotná nouze a dávky v nezaměstnanosti

3. Prevence syndromu vyhoření

4.Komunikační dovednosti

5.Sociální práce s rodinou

6.Práce s nekomunikujícím a nespolupracujícím klientem

7.Terénní sociální práce

8.Psychologie osobnosti

9.Asertivita

10.Způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví

11.Psychohygiéna

12.Zvládání agrese

13.Proaktivní zvládání stresu“ (s. 5).

Nejpočetnější skupinou podle nejvyššího dosaženého vzdělání jsou středoškoláci s maturitou. Pracovníci v sociálních službách mají své specifické požadavky na materiály k seminářům. Upřednostňují tištěnou verzi. Dále uvedli dny v týdnu, které nejvíce vyhovují k uskutečnění seminářů, je to úterý a středa (Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji I., 2010).

Další vzdělávání pracovníků obecně podporuje zaměstnanec ve znalostech. Cítí se pak sebevědoměji a jsou flexibilnější. Zároveň vzdělávání přispívá k naplánování kariéry a specializaci na určitou funkci. Kultivace osobnosti vzděláním zvyšuje profesionalitu a přispívá ke konstruktivnější komunikaci (Maroon, 2012).

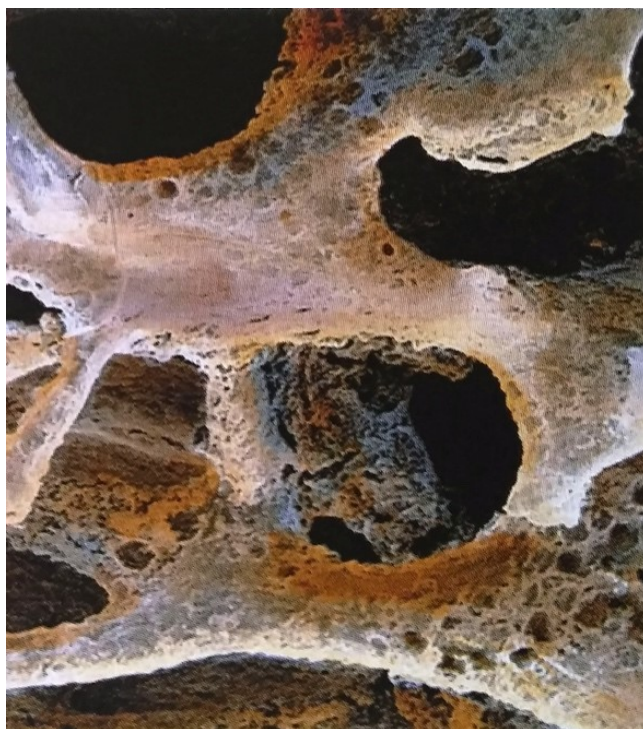
Pro pracovníky v sociálních službách je neméně důležité seznámit se se standardy kvality včetně příkladů dobré praxe práce formou školení či četbou literatury. Není to jen záležitostí jejich vedoucích pracovníků. Znalost přispěje nejen k zodpovědnému a kvalitnímu plnění pracovních úkolů, ale také k povědomí o právech samotného pracovníka v sociálních službách (Kozlová, 2005).

3.3 Možnosti tělesného rozvoje

Fyzické aktivity ovlivňují náladu člověka uvolněním hormonu serotoninu. Mají také velmi pozitivní vliv na prokrvení celého organismu, a tím i lepší funkčnost orgánů. Důležitá je pravidelnost. Celkově se tělesnou aktivitou uvolňuje fyzické i psychické napětí. Opakování přispívá k získání návyku a tělu přináší posílení svalů a hutnosti kostí, která je důležitým faktorem v prevenci zlomenin z křehkosti (Stock, 2010).

Cvičení a jakákoliv fyzická aktivita je obzvlášť důležité pro ženy. Důsledkem změn v hladině ženských hormonů totiž dochází v období menopauzy „k řidnutí kostí“, tedy osteoporóze. Postižení však mohou být i muži. Úpravou životního stylu je možné rizikům ze ztráty hutnosti kostí předejít. Z hlediska výživy jsou vhodné tvrdé a zrající sýry pro svůj vysoký obsah vápníku, který je důležitý pro pevnost kostí. Dále je důležitý vitamín D, který se s vápníkem lépe vstřebává. Osoby postižené osteoporózou by měly vyloučit kouření a alespoň omezit konzumaci alkoholu. Nedílnou součástí změny životního stylu je fyzická aktivita a vhodné cvičení (Bjelica, 2018).

Obrázek č. 2: Kost zasažená osteoporózou



Zdroj: Winston, 2005, s. 65

Pro ženy pracující v sociálních službách je nezbytná dobrá fyzická kondice a zdraví. Pro zjištění stavu kostí se používá metoda denzitometrie eventuálně doplněná o biochemii krve. Z RTG jsou patrný již vážné změny v hutnosti kostí. Obvykle jsou nemilým překvapením při zlomeninách krčku femuru, obratlových těl (bez úrazu) aj. Jakákoliv vhodná fyzická zátěž spouští anabolické pochody směřující v tvorbě matrixu kostí. Následující návrh cvičení slouží jako prevence osteoporózy vlivem hormonálních změn. Nemělo by být namáhavé, ale časté. Pohyby by měly být pomalé, spíše tahové. Cvičení nesmí bolet. Pro osoby již postižené osteoporózou jsou některé sporty absolutně nevhodné, například nohejbal, košíková, box, judo, zimní sporty (lyžování, sánkování a bruslení), bowling, cyklistika. Naopak velmi vhodná je turistika a plavání. Doporučeny jsou cviky s posilovací gumou maximálně středního odporu (Thera-Band). Rovněž jsou doporučeny protahovací cviky a balanční cvičení na velkém nafukovacím míči „overballu“ (Levitová, 2006).

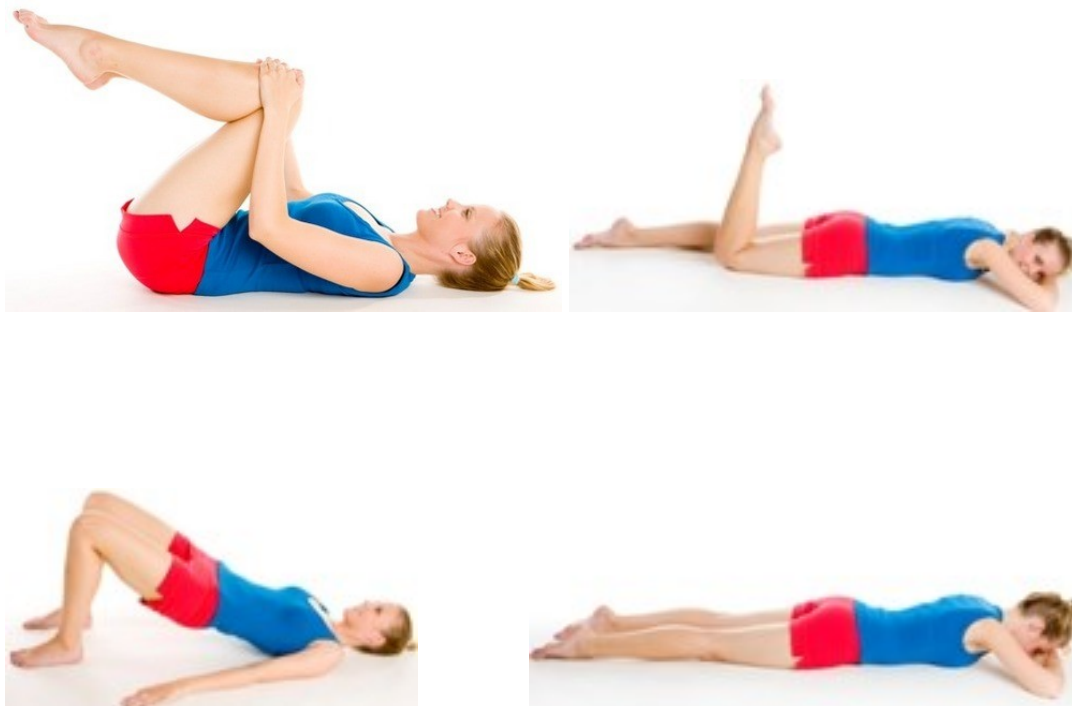
Obrázek č. 3: Posilovací guma



Zdroj: Cvičební guma TheraBand

Bez využití pomůcek jsou doporučeny čtyři hlavní cviky.

Obrázek č. 4: Cviky proti osteoporóze



Zdroj: Čtyři cviky, které pomohou při léčbě osteoporózy

Ke cvičení či sportovní aktivitě člověk potřebuje motivaci, například zlepšit vizáž, vejít se do šatů. V tomto smyslu je vhodné vytvořit si plán, zapsat si ho do diáře a plnit. Posílení kondice současně se zvládáním technik relaxace přispívá ke zvýšení tělesné zdatnosti a je výbornou prevencí vyčerpání z práce (Mießner, 2009).

3.3.1 Aktivní odpočinek

Současný pohodlný způsob života, jehož příčinou je méně fyzicky namáhavá práce a usnadnění přesunu pomocí dopravních prostředků, zapříčinil hypokinetický životní styl. Nedostatek pohybu ovlivnil současnou generaci. Oproti předchozí, která byla zvyklá na pohyb jako běžnou součást života, je současná ohrožena mnoha neinfekčními chronickými chorobami. Soubor těchto nemocí se nazývá civilizační choroby, mezi něž patří například

hypertenze, žaludeční vředy, astma, poruchy spánku a další. Pohyb je však prevencí nejen tímto nemocem, ale také závislostem. „*Pohybové aktivity jsou proto vhodnou náplní volného času dětí i dospělých, a mohou tedy sloužit i jako účinný preventivní prostředek proti nežádoucím sociálním vlivům, jako jsou drogy, patologické hráčství aj.*“ (s. 59). Pohybovou aktivitu je důležité vštípit již v dětství tak, aby se v dospělosti stala přirozenou potřebou a součástí života. Pracovníci v sociálních službách tak mohou preventivně eliminovat starosti s dopívajícími dětmi, a předejít tak vyčerpání, které by bylo kombinací pracovní zátěže a současně osobních starostí. Pohyb je v současnosti doménou volnočasových aktivit a mimo jiné sehrává také nepostradatelnou socializační funkci. Proto je důležité, aby se stal nezbytnou součástí života. Přináší příjemnou únavu a uvolnění. V mozku se při pohybové aktivitě vyplavuje dopamin, který přináší euforii, radost a vyrovnanost (Machová, 2015).

Aktivním odpočinkem je v souvislosti s osobním rozvojem tedy míněna jakákoliv fyzická aktivita, která vede k uvolnění mysli. Může to být procházka, pletí na zahrádce, cvičení a jiné. Člověk si aktivitu vyhledává automaticky sám. Ne každá fyzická činnost však vede k potřebné relaxaci mozku. Příkladem je neustálé sledování mobilu a internetu. „*S ohledem na naše zdraví je proto daleko moudřejší vědomě se snažit přistupovat ke svému životu s větší rozvahou, hledat způsob, jak do svých každodenních aktivit vnést více klidu, aby nám naše snažení přineslo větší prospěch.*“ (Griffeyová, 2017, s. 136).

Pokud je člověk v dobré kondici, pozná to na sobě při ranním vstávání. Cítí se plný energie a má současně vyšší toleranci vůči stresu. Kondice se zvyšuje aerobními aktivitami (přisun kyslíku pokrývá potřebu svalů). Patří sem pohyb a silový trénink. Nejlevnější variantou je běh. K němu stačí běžecké boty a běhat se může kdekoliv. Kromě benefitu prevence onemocnění si člověk vypracuje tělo do požadovaných tvarů (Seiwert, 2011).

Benefity tělesného cvičení

Postavu určují geny. Dle proporcí se rozlišují čtyři typy – trubice, jablko, přesýpací hodiny a hruška. Vhodnou metodou cvičení je možné svou postavu vytvarovat do požadovaných tvarů. Důležité je uvědomit si, že během formování postavy je potřeba vyloučit alkohol nebo jej omezit na deset jednotek týdně. Jedné jednotce odpovídá 250 ml piva, 125 ml vína nebo 25 ml destilátu. „*Znesnadňuje tvorbu svalové hmoty či její zachování...Mějte na*

paměti, že je lepší rozptýlit povolené množství do průběhu celého týdne než je celé spotřebovat najednou během víkendu.“ (Roberts, 2006, s. 15).

Velice zásadním benefitem cvičení frekvencí dvakrát týdně 45 minut je přirozená likvidace zárodečných rakovinných buněk. Další prospěch spočívá ve snížení tělesného tuku, přičemž pro zachování zdraví je nutné dbát na správný poměr tělesné váhy, tuku, svalové hmoty a vody. Spalování tuků probíhá při optimálním zásobení svalů kyslíkem v rozsahu mezi 60 až 75 % maximální tepové frekvence (maxHF). Zde je uveden výpočet. „*Příklad: žena ve věku 44 let: 226 minus 44 je 182 maxHF. Pokud ze 182 vypočteme hodnotu 60 a 75 procent, získáme interval vašeho optimálního pulzu pro spalování tuku při zvýšeném příjmu kyslíku a nízké hodnotě laktátu. V našem případě jde tedy o rozmezí mezi 110 až 140 tepů za minutu...*“ (s. 41). U mužů se odečítá od hodnoty 220. Největší spotřebu energie za hodinu jeden na kilogram tělesné hmotnosti a vykazuje běh na lyžích. Za ním následuje plavání (při hmotnosti 70 kg je spotřeba 825 kcal), dále běh (10,9 kcal/kg), jízda na kole (10 kcal/kg) a další (Babor, 2009).

Sedavý způsob života (hypokinetický) má přímou souvislost s technickým pokrokem. Bohužel přináší řadu onemocnění, které se řadí do kategorie neinfekčních. Jedná se o aterosklerózu, hypertenzi, obezitu, diabetes mellitus, nádorová onemocnění, žaludeční a dvanáctníkové vředy a další. „*Vznik a rozvoj těchto nemocí je podmíněn nebo výrazně ovlivněn způsobem života obyvatel vyspělých zemí, technikou, stresem, znečištěním životního prostředí apod. Někdy se pro jejich značné rozšíření označují také jako choroby hromadného výskytu. Rozvíjejí se obvykle poměrně dlouhou dobu od několika let až po desítky let.*“ (s. 205). Podle údajů Ústavu zdravotnických informací a statistiky z roku 2013 zemřelo přes devět set lidí na sto tisíc obyvatel právě na tyto závažné nemoci způsobené nezdravým životním stylem. Významnou prevencí civilizačních onemocnění je tělesná aktivita, omezení nápojů s vysokým obsahem cukru a alkoholu, sladkých a tučných potravin. Bohužel reklama zdravý způsob života příliš nepodpoří, proto se lidé o své zdraví a prevenci nemocí musí starat především sami (Machová, 2015).

Plán kondičního cvičení a zdroje

Před vytvořením plánu cvičení je důležité promyslet, jakou pohybovou aktivitu člověk může provádět z hlediska zdraví, ale také financí. Nejlevnější aktivitou je běh v přírodě,

jehož přínosem je volnost, čerstvý vzduch a relativní soukromí oproti posilovnám. Pravidelnost je potřeba buď dodržovat spontánně, nebo si raději zapsat cvičení do diáře s poznámkou o provedení (Mießner, 2009).

Získání návyku

Organismus nejlépe získává návyk na pohybovou činnost pravidelným opakováním. Pohyb se tak brzy stane příjemnou záležitostí díky svému příznivému účinku na psychiku. Člověk je veselejší a bere běžné starosti s větším nadhledem. Tělo musí být zatěžováno postupně. Každý člověk si má vybrat aktivitu, která ho baví a kterou smí vzhledem ke svému zdravotnímu stavu provádět. Namáhavější cvičení je vhodné konzultovat s lékařem či fyzioterapeutem. Pravidelný pohyb zamezí ztuhnutí pohybového aparátu, je prevencí mnoha komplikací a udržuje soběstačnost člověka co nejdéle. „... *klouby a úpony svalů jsou velmi bohatě nervově zásobená místa a při jejich ztuhlosti či zbytečném napětí vzniká chronické podráždění, byť často podprahové, které vede ke změnách v psychickém ladění.*“ (Praško, 2001, s. 144).

Posílení odolnosti

Nezanedbatelným přínosem fyzické aktivity je posílení imunitního systému a zvýšení vytrvalosti při námaze. Díky vylepšení vzhledu těla se posílí sebevědomí a tím zpětně odolnost vůči psychické zátěži i nemocem. Činnosti dříve prováděné jsou snadnější díky vyšší svalové síle. „*Tělo lépe odolává běžným infekčním nemocem, jako jsou kašel, rýma nebo chřipka... Vytrvalostní trénink posiluje srdce, snižuje krevní tlak a hladinu tuku v krvi. Tyto faktory snižují riziko arteriosklerotického děje a následných jím podmíněných onemocnění.*“ (Mießner, 2009, s. 70).

3.3.2 Pasivní odpočinek

Pasivně člověk odpočívá, pokud neprovádí fyzickou aktivitu, ani se neučí a nezabývá starostmi. Odpočinek zahrnuje relaxaci a spánek. Ten je nezbytný k regeneraci těla. Má čtyři stádia, a to usínání, ústup vědomí, hluboký spánek a paradoxní, při němž mozek zpracovává informace. Pokud člověk nevěnuje dostatek času pasivnímu odpočinku, nemůže podávat psychické a fyzické výkony v potřebné míře (Cungi, 2005).

Pracovník v sociálních službách by měl sledovat varovné signály vlastního organismu.

Tělo není stroj a odpočinek k regeneraci nutně potřebuje. Důležitými prvky relaxace je uvolnění svalů, dýchání a vědomá snaha o zklidnění (Pešek, 2016).

Existují různé pasivně-relaxační metody. Mezi ně patří masáže i automasáže, akupresura, dechová cvičení, oční relaxace. Dále jsou to různé zklidňující pozice jógy, například zajíc. Při této poloze sedí člověk na patách předkloněn tak, že se hrudníkem dotýká stehů. Hlavu má mezi kolena a ruce natažené dozadu s dlaněmi vzhůru. Tato poloha umožňuje vnímání dechu do břicha, které se nafukuje jako balonek. Účinky relaxačních technik jsou vynikající. Odstraňují únavu, zlepšují koncentraci a paměť, sebeovládání, koordinaci pohybů, komunikaci a řeč, ovlivňují emotivitu a pozitivně působí na usínání. Doporučují se při únavě, nervozitě, vyčerpání a k celkovému uvolnění (Žáčková, 2008).

Relaxace

Člověk, který podceňuje relaxaci a vystavuje svůj organismus stálému napětí, pocítí bolesti a ztuhlost svalů. Ve vztazích bývá podrážděný a netrpělivý. Přitom některou z relaxačních metod je možné osvojit si během pár týdnů. Nejkratší zabere půl minuty času a je celodenně opakovatelná (Praško, 2001).

Relaxace člověku umožňuje efektivně odpočívat, a přitom zůstat ve bdělém stavu. „*Relaxace je přirozená schopnost, kterou máme společnou se všemi živočichy...Až na ten rozdíl, že to ji většinou umějí využívat lépe než my sami!*“ (Cungi, 2005, s. 20).

Autogenní trénink

Autogenní trénink (AT) je jednou z relaxačních metod a patří do oblasti psychoterapie. Principem je soustředění se na vlastní uvolnění. Zpočátku se cvičí třikrát denně po třech minutách. Prakticky cvičení vypadá takto: osoba se soustředí na pocit tíhy v končetinách, pak pocit tepla, dále na pravidelnost tepu svého srdce, na klidné dýchání, pocit tepla v těle a chladu na čele. Při cvičení je důležité naprosté uvolnění. Cvičí se v leže. V rámci autogenního tréninku lze řídit usínání a spánek, běh, mírnit bolest (Vojáček, 1988).

Progresivní relaxace

Jinou metodou pasivního odpočinku je progresivní relaxace. Nejužívanější je Östova relaxace. Sestává z řady pokynů, po kterých se vždy musí člověk uvolnit (po každém zvlášť). Postup je následující:

1. Zatnout pěsti
2. Ohnout lokty a zatnout bicepsy
3. Natáhnout paže a zatnout tricepsy
4. Přitáhnout ramena k uším
5. Nakrčit čelo a zvednout obočí
6. Sevrít oči
7. Semknout rty
8. Zatlačit jazyk proti patru
9. Zaklonit hlavu
10. Zatlačit bradu na hrud'
11. Přitáhnout lopatky
12. Zpevnit záda
13. Zatnout břicho
14. Zatnout hýžd'ové svaly
15. Napnout stehna
16. Zatnout lýtky
17. Zvednout palce u nohou
18. Dýchat klidně do břicha, sedm nádechů a výdechů a po každém výdechu se úplně uvolnit.

Takto by se mělo cvičit dvakrát denně ve volném oděvu v příjemném prostředí. Metod je více. Každý člověk si vybírá metodu, která mu nejlépe vyhovuje (Pešek, 2016).

Spánek

Z fyziologického hlediska je výhodné spát v noci. Ve tmě produkuje šišinka (epifýza) melatonin, což je hormon, který dokáže likvidovat volné radikály. Ty poškozující buňky, způsobují nemoci a přispívají ke stárnutí (Robertsová, 2012).

Potřeba délky spánku je individuální. V průměru dospělý člověk spí 6 a 8 hodin, ale jsou i výjimky s delší či kratší potřebou. K navození spánku musí být splněna podmínka klidu a únavy. Dlouhodobý deficit způsobuje neurózu až depresi. Nejčastějším problémem vzhledem k potřebě spánku je nespavost, potíže s usnutím a probouzení během noci či předčasně. Proto je potřeba věnovat pozornost spánkové hygieně. Patří tam předspánkový

rituál (např. koupel), mít klid, vyvětrat, dodržet pravidelnost uléhání, a vstávání v přibližně stejném čase, nepít povzbuzující a alkoholické nápoje, nejíst těsně před spaním (časový odstup minimálně 2 hodiny), na lůžku nepracovat, mít pohodlnou postel a do spánku se nenutit (Pešek, 2016).

Relaxačně činnosti terapie

Tato terapie spojuje pohyb a současně s relaxací. Patří sem například výtvarné techniky (omalovánky pro dospělé, malování aj.), poslech relaxační hudby, ale i její produkce (zpěv, hra na nástroj, bubnování), a pracovní techniky vedoucí k uvolnění (např. stříhání papíru, lepení, skládání origami, stříhání textilu, výroba loutek, hraček apod. (Žáčková, 2008).

3.4 Možnosti sociálního rozvoje

Rozvoj sociální oblasti v životě člověka se týká především komunikace s lidmi. Ať už se jedná o řeč či psanou formu, vždy by se měla dodržovat pravidla. To znamená znát kulturu sdělování, vyjádření úcty, být dochvilný, chápat výhody i nevýhody sdělování skrze moderní technologie. Další oblastí, kterou lze rozvíjet, je umět se bavit ve společnosti lidí. Účinná komunikace je velice důležitá zvláště pro pracovníky v sociálních službách. Slovo má obrovskou sílu, může ranit i uzdravovat. V této profesi je komunikace nevyhnutelná. Rozbíjet lze verbální i neverbální projev, asertivitu, empatii a smysl pro humor (Sperandio, 2008).

Verbální komunikace

Verbální komunikace je forma sdělení, která může mít podobu řeči či psaného textu. Z psychologického hlediska má několik aspektů. Jedním z nich je formulace vět. Chybná může změnit či zkresli zprávu, tudíž dojde k nedorozumění. Není pravidlem, že vyslaná zpráva je automaticky přijata. Sdělování informací i příjem může být ovlivněn emocemi a situací, která předcházela nebo nastane. Pozitivním prvkem v komunikaci je četnost vzájemných setkání a rozhovorů. Čím častěji mezi lidmi hovory probíhají, tím se vztahy mají šanci vylepšit. Lidé by tudíž neměli podceňovat přínos osobního setkání (Taylorová, 2010).

Se spolupracovníky se lidé setkávají každý pracovní den. Komunikace mezi nimi hraje velkou roli pro vzájemné porozumění a pohodovou pracovní atmosféru. V pracovním shonu dochází k situacím, kdy si pracovník neví rady, nebo udělal chybu. Chybovost navíc narůstá s osobními problémy. Největší oporou je spolupracovník, který dokáže kolegu vyslechnout. Naslouchání, které se nazývá aktivní, předpokládá to, že naslouchající neposlouchá pouze ušima, ale i srdcem. Nepromítá si vlastní myšlenky, neodsuzuje, jen poslouchá a empaticky pokyvuje. Během pár minut se vyprávějícímu uleví a po srovnání vlastních myšlenek je schopen nalézt řešení (Guilmartinová, 2003).

Naslouchající tedy bedlivě sleduje i neverbální projevy vyprávějího člověka. Na poměru verbální a neverbální složky v přímé komunikaci se odborníci zcela neshodli, nicméně došli k závěru, že vyřčená slova tvoří menšinový podíl celkového vyjádření. Někteří uvádějí 35 %, jiní dokonce je 7 %. Slovní vyjádření přináší informace, kdežto doprovodné projevy řeči umožňují vhled do mezilidských postojů. Nazývají se neverbální komunikace (Pease, 2001).

Neverbální komunikace

Slovní sdělení nevyhnutelně doprovází mimoslovní, a to jak v přímém osobním rozhovoru, tak i skrze telefon. Pouze psané zprávy jsou o tuto složku ochuzeny. Většinový podíl sdělení zahrnuje právě intonace, mimika, gestikulace, postoj těla, posturika, proxemika a oční kontakt. Tyto doprovodné projevy mohou být někdy se slovy v rozporu. Pro pracovníka v sociálních službách je velice důležité sledovat mimoslovní projevy svých klientů, neboť mohou odhalit to, co se skrývá a je přitom důležité. Svým verbálním i nonverbálním projevem mohou lidé druhým při vyjednávání dopřát vyšší status v zájmu společné domluvy. Tím prokážou svou suverenitu a schopnost pružného přizpůsobení se druhým lidem (Bruno, 2005).

Schopnost porozumět neverbální řeči souvisí s intuicí a vnímavostí. Složkou bezeslovného projevu je paralingvistika. Odborníci se shodli na tom, že podle tónu hlasu je možné odhadnout pohyby, které doprovází mluvený projev. Zajímavostí je, že větší míru intuice vykazují ženy, které vychovávaly své děti, protože od narození je komunikace s miminky založena právě na neverbální komunikaci (Pease, 2001).

Některé postoje, což si lidé neuvědomují, mohou v druhých (vnímavých) vyvolávat správné tušení, že se uzavírají, tvoří bariéry, nebo nechtějí na sebe něco prozradit. Postoj těla, kdy jsou zkřížené nohy (v sedě), přehozená noha přes druhou nohu, zkřížené paže na hrudi prozrazují nesouhlas či obranu. Je to mimoslovní sdělení, že se komunikující člověk nechce odhalit. Ačkoliv tvrdí opak, může být právě tím prozrazen (Thiel, 1993).

Empatie

Rozvoj empatie úzce souvisí s verbální a hlavně neverbální komunikací. Empatické vnímání je schopnost číst v mimickém výrazu druhé osoby a reagovat tzv. zrcadlením emocí. To znamená, že člověk nejen vidí, že druhý člověk je například sklíčený, ale že zároveň intuitivně cítí, jak mu je a vyjádří to i svou mimikou. Z fyziologického hlediska jde o aktivaci nervových buněk (zrcadlových neuronů). Empatie je velmi důležitá v mezilidských vztazích. Přináší lidem schopnost spoluúčasti, vcítění se a lepší pochopení druhých lidí. Nejde však jen o hrané emoce, ale o skutečný prožitek. Rozdíly mezi hranými a opravdovými emocemi empatický člověk dokáže rozlišit (Nakonečný, 2015).

Empatii je možné rozvíjet. K tomu je potřeba znát vlastní pocity a umět vyjádřit své emoce, aby je člověk dokázal vidět i u druhých lidí. Dále je nutné rozvíjet komunikační schopnosti k vyjádření svých pocitů a jejich pojmenování u jiných lidí. Dalším stupněm je schopnost vyjádření podpory tak, aby to v dané situaci bylo vhodné a účinné. Nejde jen o slovní podporu, ale také o mimoslovní vyjádření spoluúčasti, například pokývnutím nebo mimikou. Nejvyšší metou je schopnost aktivního naslouchání. Má však svá pravidla. Je to velice účinná technika vyjádření spoluúčasti, chápání druhého člověka bez odsuzování, snaha o vidění situace očima druhého bez současného promítání vlastních pocitů. Vyslechnutí člověka má pro něj přímo léčivý účinek. Naslouchající člověk si na něj musí udělat čas, vyhradit prostor a zajistit klid. Důležité jsou i chvíle ticha, kdy si povídající srovnává myšlenky, hledá a nalézá řešení své situace, získává nadhled tím, že svůj příběh může převyprávět jinému člověku. Pauzy ve vyprávění mohou znamenat i něco jiného. Vyprávějící třeba prostě jen sbírá sílu na pokračování ve svém příběhu. Naslouchající sleduje jeho mimoslovní vyjádření. Poslouchá tón řeči, vnímá rychlost, hlasitost a další projevy. Porovnává shody a rozdíly mezi tím, co slyší, a tím, co vidí. Je to namáhavá práce a vyžaduje trénink (Křivohlavý, 1993).

Asertivita

Důležitou dovedností v prevenci vyčerpání je umění asertivní komunikace. Je velice vhodná pro osoby agresivní a pasivní. V případě pasivních lidí s nízkým sebevědomím asertivita zahrnuje schopnost sebezpřijetí a vyjádření vlastního názoru včetně prosazení. Agresivním lidem má pomoci s respektem vůči druhým. Má eliminovat útočnost a ponižování partnera v komunikaci. Zvláštností některých úzkostných lidí je útočnost vůči blízkým osobám a naproti tomu zřejmá podřízenost vůči cizím (Praško, 1997).

V latinském jazyce slovo asertivita znamená sázení. V tomto smyslu jde přeneseně o jakési sázení květin svých cílů. Pro pěstování dobrých vztahů je potřeba umět se přizpůsobit i ostatním. Pro dosažení cílů jde o nácvik komunikačních technik, které otevírají srdce druhých lidí. První kontakt má začínat přiměřeným pohledem do očí. Je nutné hlídat si nonverbální komunikaci a vyvarovat se například úšklebkům a povýšeneckému úsměvu. „*Hovoříme pozitivně bez předem daných zábran. Ve výrocích jsme konkrétní, nelibujeme si ve frázích, neunavujeme zdoluhavým výkladem. Ironie do asertivity nepatří. Komunikujeme sebevědomě, ne však povýšeně a namyšleně. Nebojíme se přiznat, že něco nevíme, že jsme udělali chybu, případně změnili názor.*“ (s. 118). Jednou z verbálních možností asertivní komunikace je zasloužená pochvala, která je také vhodným způsobem pronesená. Dále je možné užít vhodným způsobem pochvalu. Tedy říci, co nám na druhém člověku líbí. Reakce se můžou zdát rozpačité, nicméně posléze lidé přiznávají, že jim kompliment byl příjemný. Asertivní člověk umí požádat o laskavost tak, aby vyplynulo, že očekává naplnění své žádosti a zároveň se musí vyvarovat agresivitě. Nejsou vhodná slova „buď tak laskav“. Způsobí opak v očekávání. V rámci zachování sebeúcty, i když není možné prosadit vše, je vhodné domluvit se na kompromisním řešení, které je přijatelné pro obě strany (Novák, 2012).

Asertivní komunikace je jednou s profesních dovedností pracovníka v sociálních službách. Umožňuje mu dosahování svých cílů v komunikaci s klientem. Mezi asertivní práva patří i právo udělat chybu, ale současně nést za ni odpovědnost. Vědomí tohoto práva snižuje neurotismus a zbavuje pocitu viny a trápení. Člověk podle pravidel asertivity není zodpovědný za problémy, které si způsobili jiní lidé. To znamená, že pracovník se nemá trápit tím, za co nemůže a co nelze změnit. Může poskytovat to, co je v jeho kompetenci.

Práce nad rámec pracovních povinností pro něj může být nebezpečná z hlediska přetížení s důsledkem vyčerpání. Dalším asertivním právem je možnost změnit názor. Je zcela logické, že poznáním nových okolností či informací je změna postoje žádoucí. V opačném případě trpí člověk, který odmítá změnu názoru tzv. kognitivní disonancí (vnitřní rozpor mysli mezi dosavadním názorem a nově přijatými informacemi) a jeho hrdost v zachování názoru či postoje je mu jen přítěží (Novák, 2015).

Člověk s asertivními dovednostmi si je vědom vlastní hodnoty. Pokud však někdo má nízkou míru asertivity, je náchylnější k vyčerpání, protože se neumí prosadit. Naproti tomu protipólem jsou agresivní lidé, kteří vystupují jako manipulátoři, kteří apelují na morálku, vyvolávají pocity viny, studu a méněcennosti u druhých lidí (Pešek, 2016).

Problémem manipulativního chování není přímo agrese, ale spíše nevyzpytatelnost a nečestnost. Lidé jsou takovým jednáním zaskočení a často i frustrováni, protože manipulátoři mívají „dvojí tvář“. Osobně nejsou nepříjemní, ale dokáží jednat za zády. Dobrou radou pro zvládnutí momentálního rozčílení je změna místa, tedy odejít do jiné místnosti, ven. Pomáhá pokračovat v rozhovoru při chůzi. Tím se napětí snižuje (O'brienová, 1999).

Mezi asertivní dovednosti patří umění kritizovat, ovšem konstruktivně. Kritika vlastně nemá zaznít. V běžných hádkách kritizuje jeden druhého (například Jsi líný!, Mohl bys laskavě...) tak, že se obrana a protiútok stále stupňuje. Kritika, která má cíle, v podstatě chválí i za to málo, co za pochvalu vůbec stojí. Následně se požádá o laskavost. Přímá kritika by neměla útočit na člověka s označením jeho špatné vlastnosti, ale měla by popisovat chování, které by si druhý člověk přál. Tím se vyjádří představa nikoliv kritika (Capponi, 1994).

Při vyjednávání můžou nastat čtyři možné situace mezi osobami A a B:

1. Výhra A – prohra B
2. Prohra A – výhra B
3. Prohra A – prohra B
4. Výhra A – výhra B

Nejoptimálnější je čtvrtý případ, který se zdá být nemožný, ale technikou asertivního

vyjednávání je reálný a přináší dlouhodobé řešení. Nezbytným předpokladem, že osoba A chce dosáhnout dohody s osobou B, která má úplně jiné představy, je důvěra v asertivitu a znalost vlastních potřeb. To znamená znát, jak by měla optimální dohoda vypadat pro osobu A a co by se ještě dalo považovat za uspokojivé řešení. Dalším krokem je zjištění potřeb osoby B pomocí otevřených otázek (začínají Co...?, Jak...?, Proč...? atd.). Uzavřené otázky, na které je možné odpovědět jen ano nebo ne, slouží jen potvrzení, nikoliv ke zjištění. Nyní se osoba A musí přesvědčit, že správně chápe osobu B, a zjistit, že i osoba B chápe a uznává potřeby osoby A. Pokud to tak není, má následovat slovní podání rukou. Zde je příklad. „*Jitko, chápu, že si chceš půjčit auto, protože by to bylo pro tebe a tvoje kamarády mnohem pohodlnější. (Pauza). Uvědomuješ si ale, že mě to bude stát víc peněz a bude to znamenat, že budu muset vstávat výrazně dříve, abych stihl dojet do práce veřejnou dopravou?*“ (s. 41). Následuje řešení, které je přijatelné pro obě strany s tím, že se navzájem pochopily a uznaly potřeby své i protistrany. Mezi případem výhra – výhra a kompromisem je rozdíl v tom, že výhra obou stran vyžadovala pochopení a byla relativně zdoluhavější, ovšem bez pocitu nevyslyšení potřeb. Kompromis je rychlejší způsob, ovšem znamená ústupek obou stran bez dlouhodobější podpory vztahů (Potts, 2014).

Zájmy a příjemné aktivity

Lidé někdy odsouvají své dřívější aktivity kvůli práci a rodině. Příjemné aktivity však působí potěšení a naplněný radostný život. Do takových aktivit se řadí hudba, ruční práce, četba, zahrádka, výtvarné techniky, sport a další (Praško, 2001).

Ve své práci však pracovníci v sociálních službách uplatní své zájmy, hravost, tvořivost. Cokoliv zvládnou k naplnění volnočasových aktivit svých klientů jim přinese radost a naplnění z práce. Tím se může stát povinnost koníčkem. „*Aktivizační programy jsou úspěšně rozvíjeny jak na úrovni preventivní (zaměření na zdravou stárnoucí populaci), tak i na úrovni léčebné – jednak jako vlastní terapie (např. kognitivní aktivity po cévních mozkových příhodách), jinak ve formě sekundární prevence (např. u lidí s počínající demencí, u nichž může přiměřená aktivizace zlepšit kvalitu života a zpomalit postup choroby).*“ (s. 17). Z toho vyplývá, že jakékoliv osobní tvořivé zájmy korespondující s prací pracovníka, jehož pracovní náplní je rovněž aktivizace, se mohou úspěšně využít (Holczerová, 2013).

Mezi uplatnitelné zájmy patří pořádání společenských akcí (možno využít k organizaci plesu seniorů), dramaturgie, hudba, zpěv, tanec, zahradničení a mnohé další. K tvořivým aktivitám patří záliba ve vaření, pečení, výzdobě, k tvorbě nových věcí, což se uplatní ve vlastnoruční výrobě ergoterapeutických pomůcek. Dalším příspěvkem je hravost ve smyslu obliby stolních a strategických her, což rozvíjí kognitivní schopnosti pracovníka i jeho klientů. Dále se zde uplatní i vymýšlení nových jednoduchých her, které vedou k aktivizaci a povzbuzení smyslů (zraku, čichu, hmatu, sluchu). Nejefektivnější bude pracovník, který má sám tyto hry rád. „*Tyto aktivity musí být uzpůsobeny potřebám obyvatel a prezentovány zábavnou formou. Záleží na pracovnících, aby uměli obyvatele vhodně motivovat a nakazit svým nadšením.*“ (Rheinwaldová, 1999, s. 60).

Mezi pocity štěstí (mírou spokojenosti) a volnočasovými aktivitami byla výzkumem naměřena velmi vysoká vazba (korelace $r = 0,40$). Zájmy ve volném čase jsou tedy velmi důležitou složkou života. Jednou z možností náplně tohoto času jsou sportovní aktivity. Mají pozitivní vliv na hladinu endorfinů, což jsou „hormony štěstí“ a působí dobrou náladu. Relaxace u televize s pozitivním účinkem se projeví u lidí, kteří si pořady vybírají a nesledují vše, co se vysílá. Jiný způsob je dobrovolnická aktivita, která vykazuje velmi kladný vliv na pocit štěstí, spokojenosti a je zároveň sociálně prospěšná. Kladný vliv vykazují také kvalitní mezilidské vztahy a manželský vztah (Křivohlavý, 2013).

V zájmu zachování partnerství, ze kterého vychází velmi podstatný zdroj sociální opory, je potřeba pochopení a tolerance. Intimní vztah se řadí také do příjemných aktivit, pokud příjemný je. Je důležité pochopit, že na vlnách vášně se dlouhodobý vztah nedá udržet. Na základě změny hormonálního působení se intimní soužití také mění. Z původní vzrušující sexuální přitažlivosti vlivem uvolňovaných chemických látek v prvních týdnech a měsících přechází vztah k oddanosti, přilnutí (afiliace) a pocitu spokojenosti ze spoluzití (Winston, 2005).

Ve vztahu s partnerem není třeba řešit otázku věku a vhodnosti. Intimní vztah a sex udržuje tělo v kondici. Současně se uvolňuje serotonin (hormon štěstí) a člověk získává sebevědomí. Ve starším věku už lidé nemusí mít obavy z nechtěného těhotenství. Pokud se partneři znají dlouho, stárnou zároveň (Formáčková, 2017).

V dyadických interakcích (dvojici na sebe navzájem působících lidí) jsou velice důležité společné aktivity. V harmonickém vztahu má radost partner z radosti partnerky a opačně. Nicméně zde platí, že do vztahu musí oba přispívat, nikoliv jen jeden brát a druhý dávat. Zároveň by si partneři měli zachovat každý svůj životní prostor. To znamená mít čas na sebe, mít také své vlastní záliby, peníze a respektovat se navzájem. Pokud se jeden rozpíná na úkor druhého, zákonitě se bude utlačovaný snažit ze vztahu uniknout. Vyváženost ve vztahu je důležitou prevencí násilí mezi partnery. Mezi partnery je důležitá nejen komunikace, ale také tělesná blízkost. Potřebu úniku ze vztahu můžou způsobit také neuspokojené potřeby. V harmonickém vztahu jednají lidé spontánně altruisticky. S chladnoucí citovou vazbou si partneři sice ještě poskytují laskavosti, ale zároveň je také očekávají. Pokud vztah ochladne, vypadá spíše jako výměnný obchod. Některé osoby, které byly v dětství týrané, se připoutání vyhýbají. Dojde u nich k osamělosti a pocitu zoufalství, deprese, sebepodceňování a netrpělivé nudě. Nejdůležitějším kladným jevem v déletrvajícím partnerství je přilnutí ke druhému (Nakonečný, 2009).

Humor a zábava

V pracovním kolektivu působí mnohem lépe zaměstnanec, který má rád humor. Nesmí být však na úkor zúčastněných. Naproti tomu neoblíbený bude člověk, který rozebírá vlastní problémy. Smysl pro vtip uvolní atmosféru. Vztahy na pracovišti se zlepší. Je to skvělý boj proti stresu. Následně má vliv na zdraví ostatních přítomných lidí. *„Humor totiž pomáhá mezi lidmi, ať už je jejich postavení jakékoli, vytvářet atmosféru důvěry, povzbuzuje, a každý tak může ze sebe dát co nejvíce.“* (Sperandio, 2008, s. 18).

S přibývajícími léty a zodpovědností lidé zvažují. Přestanou se tolik smát, jako tomu bylo dříve. *„Smích vám může nejen okamžitě zlepšit náladu, ale je prospěšný i tělesnému zdraví – snižuje krevní tlak, pomáhá snášet bolest a zlepšuje funkci imunitního systému. Smích také eliminuje následky stresu – už pouhé očekávání smíchu zvyšuje hladinu endorfinů. Léčebné účinky smíchu si můžete dopřát při sledování komedií, při setkávání s přáteli, kteří mají smysl pro humor...“* (s. 146). Smích je nejen léčivý, ale jeho účinek má taktéž blahodárný vliv ve společnosti. Radostný člověk je žádanější (Akhtar, 2015).

Smích mimo jiné zlepšuje taktéž dýchání. Lidé, kteří mají rádi humor, snášejí stres lépe. V emocionálně vypjatých situacích humor napomáhá překonat neshody. Terapeuti objevují

ve smíchu a humoru skvělý zdroj zdraví – jeden ze salutogenů. „...*kdo se umí smát sobě, přispívá své citové vyrovnanosti i celkové pohodě. Humor a úsměv v pravém okamžiku mohou často zmírnit rozladění a citový stres.*“ (Hubert, 2005, s. 67).

Všechny výše uvedené možnosti rozvoje pracovníků v sociálních službách jsou námětem ke školení a znalosti prohlubujícím seminářům. Tyto semináře lektorují lektoři dle svých aktuálních schopností, znalostí a dovedností. Jedná se však o vzdělávání dospělých lidí s životními zkušenostmi. Z toho důvodu je nutné, aby lektor nejen předal poznatky z jiného úhlu pohledu, ale také by měl ovládat způsob jejich sdělení. Vzdělávání dospělých má sloužit k jejich obohacení a prospěchu. Ke zlepšování lektorských dovedností jsou určeny semináře, které pořádá Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR. Některé z nich mohou členové asociace absolvovat zdarma. Cílem je osvěžení lektorských dovedností, zlepšení dovedností a schopnosti improvizace. Lektoři mají své desatero kvalitního lektora, kde je mimo jiné uvedeno, že by měl neustále aktualizovat své odborné kompetence a lektorské dovednosti. Dále by se měl neustále sám vzdělávat a rozvíjet. Asociace je garantem etických norem a zasazuje se o kvalitu ve vzdělávání dospělých. Vydává také čtvrtletník s názvem Andragogika. Cílovou skupinou jsou pracovníci firem působící ve vzdělávání zaměstnanců, vzdělávací instituce, personalisté, studenti, kteří budou vzdělávat, a další. O limitech a možnostech andragogiky pojednává následující kapitola (Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR).

4 Andragogika, její možnosti a limity

Dospělý člověk si pochopitelně již prošel výchovou a vzděláváním. Přesto existuje pedagogický obor zvaný andragogika, který rozebírá možnosti a limity pedagogického působení na dospělou populaci (Balvín, 2011).

Vzdělávání dospělých se začalo rozvíjet již v 19. století současně s rozvojem a novými poznatky přírodních věd. Byly organizovány univerzitní přednášky pro širokou veřejnost. Věda byla popularizována pro zvýšení přírodovědné gramotnosti. Dalším pojmem ve vzdělávání dospělé populace byla lidovýchova, která byla postavena na myšlence poskytnout vzdělání všem, celému lidu, aby se ani v dospělém věku nezdřáhali vzít do ruky knihu a učit se novým věcem. Jedním z hesel lidovýchovy je například toto: „*Bez vzdělání není demokracie ani svobody*“. (s. 22). Heslo vystihuje podstatu rozvoje osobnosti. S nabytými vědomostmi má člověk větší přehled a může se svobodně rozhodnout, který pracovní směr by naplnil jeho profesní a seberealizační potřeby. Další mimoškolní výchovné a vzdělávací působení se podle ideálů osvícenství nazývalo „osvěta“. Ve 20. století byl důvodem školení širokých mas hlavně hospodářský rozvoj. V té době se již vzdělávání dospělých začalo odlišovat od pedagogiky. Vyučující si uvědomovali, že práce s dospělými se zásadně odlišuje od práce s dětmi, a proto se zde objevil nový pojem, a to andragogická komunikace. Ve vzdělávání dospělých jsou nevhodné příkazové věty. K práci se osoby mají motivovat, tzn. vzbuzovat u nich zájem o dané téma a nenásilnou formou vést k diskuzi (Veteška, 2017).

Problematika edukace emancipovaného člověka naráží na zásadní problém, a tím je osobnost andragoga. Tím by měl být někdo zralejší, zkušenější, vzdělanější a schopný předat dospělým posluchačům něco, co by je mohlo obohatit. V zásadě se zde jedná o názor na vzdělávání dospělého člověka, který tvrdí, že vzdělávaný má zastávat nové role. Z jiného pohledu se uplatňuje myšlenka, že dospělý, ač zralý jedinec, má přece jen šance na změnu, a ta může být zcela zásadní. Funkcí andragoga je pak spíše poradenství až terapeutická činnost (Balvín, 2011).

Charakteristickým rysem (a rozdílností oproti pedagogice) andragogiky je pružnost vzdělávacího plánu a možnost přizpůsobení tempu a zájmu vzdělávajících se dospělých lidí. V průběhu učení je nezbytné zajistit přátelský přístup a neformální klima. Lektor by

měl zvládnout i nečekané situace během výuky, jako jsou rozdílné názory účastníků, široké věkové spektrum, odlišné vstupní vzdělání a praktické zkušenosti. Vzhledem k pokročilejšímu věku studentů je potřeba průběžně ověřovat jejich pokrok a potvrzovat jejich úspěchy ve studiu. S odstupem času od povinné školní docházky dospělí ztrácejí jistotu a sebedůvěru. Mají pocit, že už si nejsou schopni zapamatovat tolik, co dokázali dřív. Jejich zkušenosti však převyšují odstup i únavu z práce a jsou skvělým přínosem pro všechny zúčastněné. Lektor by měl využít tento potenciál a pružně uzpůsobit výuku s umožněním předání zkušeností. Zároveň musí být empatickým moderátorem diskuzí. Měl by využívat různých vyučovacích metod a udržet tak pozornost a zájem studentů. Rozdíl mezi pedagogikou a andragogikou popisuje následující tabulka. Je zde zřejmá odlišnost mezi vzděláváním povinným a dobrovolným.

Tabulka č. 4: Pedagogika versus andragogika

PEDAGOGIKA	ANDRAGOGIKA
zabývá se výukou	zabývá se pomocí při výuce
chápe vzdělávání jako přípravu na život	vzdělávání jako doprovodný jev života
výchova „shora“	výchova participativní
důraz na výchovu	důraz na péči
převládající univerzalita	individuální přístup
zaměření na vzdělávací normativy	zaměření na potřeby účastníka
věda technologická (utváření člověka)	věda praktická (péče o člověka)
vytváří osobnost	dotváří osobnost (udržuje, přetváří, zdokonaluje) pracuje s autonomní osobností
těžiště v intencionalitě	těžiště ve funkcionalitě

učení potencionálního (vše, co bude ev. možno v životě potřebovat)	učení potřebného
základem je psychologie, psychoantropologie	základem je sociologie, socioantropologie
převládající totalitarismus	převládající liberalismus
neschopnost reagovat na nutnost celoživotního učení	koncept celoživotního učení je součástí předmětu vědy
rigidní školský systém	variabilní systém institucionálního i mimoinstitucionálního učení
monopol na celospolečensky platné certifikáty	snaha o konkurování školskému diktátu a rigiditě
snaha o zavedení systému, pořádku či řádu	řešení konkrétních situačních problémů
kontrola chování	pomoc při řešení životních problémů

Zdroj: Veteška, 2017, s. 35

Myšlenku celoživotního vzdělávání podporují a průběžně zkoumají nadnárodní organizace UNESCO (Organizace OSN pro vzdělání, vědu a kulturu), OECD (Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj) a Rada Evropy. Zásadně se však v průběhu vývoje andragogiky změnila vzdělávací cíle. Dříve propagovaný termín „znalostní společnost“ se změnil v duchu hospodářského rozvoje. Nyní jsou v popředí schopnosti a dovednosti, které dospělý účastník vzdělávání získá a následně budou přínosem pro ekonomický růst státu. Z tohoto pohledu je v sociálních službách prioritou vzdělávání pracovníků k udržení pracovních sil. Osobní rozvoj tedy přímo koresponduje s udržením zdraví a schopnosti chodit do práce a kompetencí pracovníků v sociálních službách. Ti budou následně edukovat své klienty k dosažení co nejvyšší míry samostatnosti a užitečnosti pro

společnost. To znamená, že informace, které pracovníci získají dalším vzděláváním, slouží k praktickému využití (Vyhnánková, 2007).

Pochopení sdělovaných informací závisí do značné míry na řečnických schopnostech lektora. Již ve starém Řecku byla rétorika (schopnost hovořit na veřejnosti) považována za jednu ze tří svobodných umění. Aristoteles (4. století př. n. l.) si rétoriky velice cenil. Už jen schopnost vyjádřit jasně a logicky své myšlenky davu lidí a umět argumentovat před odpůrci považoval za tak náročné, že bylo nutné se takovému umění učit. S každou větou řečník vydechuje. Stavba věty má být jasná a stručná. Pro posluchače je problematické pochopit větu s množstvím vedlejších vět a vsuvek. Délka jedné věty nemá překročit osm vteřin. Řeč musí mít svou melodii, kdy tón stoupá, ale na konci věty jasně klesne. Hlas má být zvukový a přiměřeně silný. Barvu hlasu je možno natrénovat hlasovými cvičeními nebo zpěvem. Po slyšené tečce je vhodná malá pauza. Řeč nemá být rychlá, protože by posluchač nestihl pojmut všechny myšlenky. Řečník si má hlídat nejen svůj hlas, ale také řeč těla, neboť z padesáti procent dotváří celkový dojem z proslovu. Gesta rukou mají být otevřená. Oblečení řečníka vždy slavnostnější, avšak pohodlné a příjemné. Důležitý je taktéž oční kontakt s posluchači v délce minimálně jedné vteřiny. V zájmu kontaktu se všemi posluchači je vhodné v místnosti sedících posluchačů opisovat písmeno M. Pokud je nutné mít poznámky, doporučuje se mít počítač s prezentací před očima, rychle si přečíst klíčová slova, poté vzhlednout a udržovat během řeči oční kontakt. V případě poznámek na papíře je vhodné popsat jen jednu stranu na každý papír. Formát by měl být menší (A5) a lépe na šířku. Pro získání publika je vždy přínosem úsměv, dokonce i smích k pobavení všech po vhodně proneseném vtipu. Důležité je správně začít, ale i ukončit projev. „Obsahově se pro dobrý úvod nabízí ještě další možnosti:

- *poděkovat za pozvání,*
- *navázat na očekávání posluchačů,*
- *říct citát nebo aforismus,*
- *říct vhodnou anekdotu,*
- *ukázat představovaný předmět,*
- *poukázat na aktuální novinový článek,*
- *probrat aktuální data a fakta,*

- *navázat na aktuální situaci,*
- *zmínit něco zajímavého z historie,*
- *položit otázku a nechat ji zodpovědět,*
- *na začátku vyslovit provokující větu.*“ (s. 74).

Zakončení řeči by taktéž mělo být jasné a v krátkých větách. „*Výrazné zakončení působí většinou lépe. Nebo kombinace díky a rázného zakončení! Další nápady:*

- *vyslovení díky,*
- *přání všeho dobrého,*
- *přísluví, slovní hříčka, citát, básnička,*
- *humorná příhoda nebo anekdota,*
- *navázání na úvod projevu,*
- *krátké shrnutí,*
- *vyvození závěrů,*
- *vyzvání k činům,*
- *smíření protikladů,*
- *poukázání na souvislosti,*
- *předání dárku atd.*“ (Heigl, 2014, s. 75).

Řečník by měl mít dobrou slovní zásobu a používat více aktivních sloves. K tomu slouží cvičení na podporu zapamatování a vyslovení slov a slovních spojení. Cvičení jsou k nalezení v knihách, ale také i na internetu (Šimurka, 2014).

4.1 Pedagogický výstup do praxe

Z pohledu rozvoje osobnosti se andragog zaměřuje na co komplexnější přínos dospělým studentům. Pracovníci v sociálních službách mají odlišné startovací pozice z hlediska vzdělání. Mohou se proto zde vyskytnout mezery, ať už se jedná o dříve nevyučované předměty, nebo jednoduše o nesprávný přístup ke svému životu a nezdravý životní styl. Profesor Křivohlavý ve své knize rozebírá, co je to moudrost. Uvádí, že to není o inteligenci, ani vzdělání. Moudrý člověk může zcela obyčejný, prostý. Své zkušenosti nabyt věkem. Moudrost definuje jako schopnost odlišovat věci podstatné od nepodstatných, dívat se na vše s nadhledem a žít v nadějném duchu. V implicitním pojetí

moudrosti je člověk tolerantní, cílevědomý, rozvážný. Je také přístupný jiným názorům a umí ustoupit v nepodstatných věcech. Správně se rozhoduje. To jsou vlastnosti, které popisují člověka, který umí žít s druhými lidmi a dokáže s nimi vycházet. Tyto sociální dovednosti jsou pro všechny lidi nesmírně důležité. Je to celoživotní učení, které s ohledem k lidským chybám nikdy nekončí (Křivohlavý, 2009).

Socializace člověka je celoživotní proces. Podle funkcionalistického přístupu, jehož autorem je americký sociolog Parsons, jde o udržování a vývoj společnosti. Tedy o bezproblémové začlenění člověka. Pracovník v sociálních službách (jakož i v jiných pomáhajících profesích) musí mít dost sil a být schopen k plnění rolí ve společnosti. Z pohledu symbolického interakcionismu, který popsal Mead a rozpracoval Goffman a Blumer, se identita člověka utváří v interpersonálních interakcích. Výsledkem je vzájemné porozumění. Spojením těchto dvou přístupů může andragog docílit komplexní podoby vzdělávání dospělých. Vzdělávaných posluchačů v kurzu či semináři je vždy více. Jejich vzájemné zkušenosti a diskuze rozvíjí osobnost každého zúčastněného včetně andragoga. Dokonce i andragogika se řadí mezi tzv. pomáhající profese. Andragog totiž kultivuje dospělého člověka a rozvíjí jeho potenciál, pracovní kvalifikaci a občanské kompetence. „...učitel připravuje své objekty (a to platí i pro dospělé v edukačním procesu) k nalézání smyslu života i k dovednosti optimálně se vyrovnávat s životními situacemi.“ (Balvín, 2011, s. 25).

Nutno podotknout, že dospělý člověk se učí rychleji a se zájmem to, co ho skutečně zajímá. Právě tato vnitřní motivace sehrává obrovskou roli ve srovnání s věkem, kdy jsou ještě jako děti či mládež povinni navštěvovat školu, kterou by si sami třeba nevybrali. Lidé jsou šťastnější, pokud si mohou vybrat práci či studium podle svého zájmu. Dalším důležitým faktorem je hodnocení přínosu. Pokud aktivita, které dospělí dají přednost, jim skutečně přináší, co hledali a potřebovali, pak je vidět smysluplnost obětovaného času a oni jsou spokojeni. Každá osobní angažovanost má přinést výsledky. Dospělí již vědí, v čem mají mezery. Zraleji uváží, kde se ještě vyplatí investovat své úsilí, finance a čas (Křivohlavý, 2013).

Za zmínku stojí, jaký by andragog měl být a co je od něj očekáváno. V první řadě je potřeba si uvědomit, že vzdělávat dospělou populaci je zcela odlišné, než je tomu u dětí. Vyžaduje

to zcela jiný přístup, ač metody se mohou prolínat. Mezi základní osobní charakteristiky andragoga patří obecně vzato ustát mezi dospělými osobami jejich rozmanité názory, způsoby chování a často i jejich neočekávanou prezentaci v kolektivu. V diskuzi tedy funguje jako moderátor a koriguje délku výpovědí zúčastněných. Musí být flexibilní a snášet nestabilní podmínky během výuky, tedy konstruktivně zvládat i náhle vzniklé konfliktní situace. Musí být schopen vystupovat přesvědčivě, suverénně a s osobním nasazením. Ve své práci zcela jistě uplatní empatický přístup. Andragog by měl mít dobré komunikační schopnosti. Jeho vystupování má být v každém ohledu profesionální. Měl by být schopen posoudit výsledky své práce a na základě sebereflexe na sobě stále pracovat. K náplni práce patří také zjišťování potřeb a flexibilita v nových situacích. Mezi oblíbené metody práce patří přednáška s přestávkami. Délka přednášky by se měla prodiskutovat s účastníky s ohledem na jejich schopnost soustředění a potřebu relaxace. Velmi oblíbené, ač organizačně náročnější, jsou diskuze v plénu. Dospělí také rádi pracují v menších skupinách, což umožňuje jejich sblížení a možnost navázat nová přátelství. Velký přínos pro dospělé má prezentace vlastního referátu, ještě lépe, mohou-li čerpat z vlastních zkušeností. Zvyšuje to jejich sebevědomí a schopnost promluvit před skupinou jiných dospělých a současně cizích lidí. Není dobré do jakýchkoliv odpovědí či sebeprezentace někoho nutit. Tato potřeba vychází zcela přirozeně pod kvalitním vedením andragoga. Souvisí s jeho schopností vytvořit atmosféru důvěry a porozumění. Přínosem jsou různé rekvizity, například fotografie, výrobky vzdělávaných osob, výtvarná díla a předvedení schopností. Všechny tyto prvky obohacují zúčastněné a vytváří hezké vzpomínky na vzdělávací akci (Beneš, 2003).

Za andragoga je v sociálních službách považován také supervizor. Jeho úkolem je pomoci pracovníkovi dělat svou práci správně, eticky a s nadhledem. „*Supervize je mezilidskou interakcí, ve které se setkává supervizor se supervidovaným za účelem zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem.*“ (s. 105). Účinná pomoc supervize spočívá také k prevenci vyčerpání z práce (Holasová, 2014).

4.2 Andragogika jako prevence vyčerpání

V sociálních službách se bohužel čím dál častěji vyskytují případy násilí vůči klientům, zvláště pak seniorům. Špatné zacházení s osobami vyššího věku se projevuje jako fyzické, psychické a citové, finanční týrání nebo sexuální zneužívání (EAN – Elder Abuse and Neglect). Může se jednat také o zanedbávání péče a nerespektování lidské důstojnosti (Příbyl, 2015).

Příčin takového zacházení však může být hned několik. Jednou z nich je problémové chování klienta. Dost často totiž se v sociálních službách ocitli nedobrovolně. Mařit práci pečovateli však mohou i nevědomě, a to z důvodu stáří či nemoci nebo nemohoucnosti. Dalším důvodem může být osoba pečovatele, ale také i prostředí zařízení, ve kterém klient musí pobývat. Z pohledu pečovatele a jeho každodenní péče o různé problémové klienty, nehledě na osobní starosti zaměstnance, dojde k vyčerpání a nesnášenlivosti. Důsledkem je EAN. Pečující osoba musí být tudíž o mnoho silnější, aby mohla o druhé pečovat a s přehledem unesla potíže v práci, které běžně nastávají. K tomu účelu slouží vzdělávání dospělých a supervize. Lidé se potřebují rozhlédnout a vidět svůj život z jiné perspektivy (Jún, 2010).

Do problematiky rozvoje osobnosti naprosto přesně zapadá Platónovo podobenství o jeskyni. Dospělí, kteří potřebují pomoc, jsou právě ti, kteří jsou spoutaní každodenním shonem a všedností. Nevidí za hranice všedního stereotypu. Jejich vidění reality je jen zdáním, protože vlastně nevidí skutečnou svobodu. Smysl pomoci spočívá ve vyvedení těchto lidí z jejich pout, které je obrazně řečeno svazují. Podle Platónova podobenství jsou lidé v jakémsi příbytku podobném jeskyni. Od dětství mají spoutané ruce, nohy i krk. Tudíž se dívají jen před sebe bez možnosti otáčet hlavou. Vzadu za nimi hoří oheň a před nimi vede vzhůru cesta, která je lemovaná nízkou zdí. Vězni vidí jen stíny lidí (svobodných vně jeskyně) chodících a nosících náradí. Ovšem spoutaní lidé se domnívají, že stíny (přeludy) jsou skutečné. Pak objeví někdo, kdo je odpoutá a vyvede z jeskyně na světlo. Oni se tomu prudkému světlu brání, protože je po dlouhém pobytu v jeskyni příliš ostré. Postupně si zvyknou a konečně spatří reálný svět. Ta osoba, která je vyvede ven, o skutečném světě již dávno ví a vlastně jim pomáhá nalézt pravdu. Platón tím kritizuje každodenní zkušenost lidí. Vývoj poznání se podobá cestě z jeskyně ven. Pro dospělého

člověka není vůbec snadné změnit dosavadní způsob myšlení a svůj životní styl. Samotný andragog musel také projít cestou za poznáním, a tak cítí povinnost pomoci druhým. „Platón nám svým obrazem poskytl také nezapomenutelný obraz pomoci druhým, kteří nemají svou moc v rukou, potřebují tedy pomoc. Připoutaní otroci se musejí dívat stále jen na jedno místo, na stíny věcí. Avšak někteří otroci se osvobodili z okovů a prodělali výstup z jeskyně na světlo pravdy. Mnozí, kteří se osvobodili, však nezapomněli na své uvězněné druhy, žijící v předsudcích, v myšlenkovém a také fyzickém nedostatku.“ (Balvín, 2011, s. 58).

Po dosažení potřebného vzdělání jsou pracovníci konfrontováni s realitou všedních pracovních dnů. K prevenci vyčerpání tedy mají sloužit vzdělávací programy a semináře na rozvoj osobnosti (Maroon, 2012).

V České republice se povinně vzdělávají pracovníci dle zákona, což je 24 hodin v případě pracovníků v sociálních službách. V neformálním vzdělávání však občané ČR zaostávají v evropském hodnocení. Následující tabulka dle údajů Českého statistického úřadu udává počet hodin a procentuální účast na kurzech, seminářích a jiných formách vzdělávání za rok 2016. Ve věku 25 až 64 let bylo takto aktivních pouze 45 % Čechů. Na jednoho v průměru vychází 35 hodin, což je v porovnání s 25 evropskými státy nejméně (Trexima).

Tabulka č. 5: Účast a průměrný počet hodin na účastníka strávený neformálním vzděláváním za rok

země	(počet hodin)	(%)
	průměrný počet hodin ročně v neformálním vzdělávání	celková účast v neformálním vzdělávání
Švýcarsko	71	68
Nizozemí	62	62
Rakousko	87	58
Švédsko	56	57
Norsko	50	55
Německo	68	50
Finsko	76	48
Spojené království	91	48
Kypř	48	47
Lotyšsko	76	46
Lucembursko	78	45
Slovensko	36	45
Česká republika	35	45
Portugalsko	80	44
Slovinsko	142	44
Španělsko	106	39
Malta	82	34
Chorvatsko	72	30
Litva	42	27
Bulharsko	59	23
Polsko	76	22
Srbsko	36	18
Řecko	63	14
Makedonie	64	10
Rumunsko	37	6

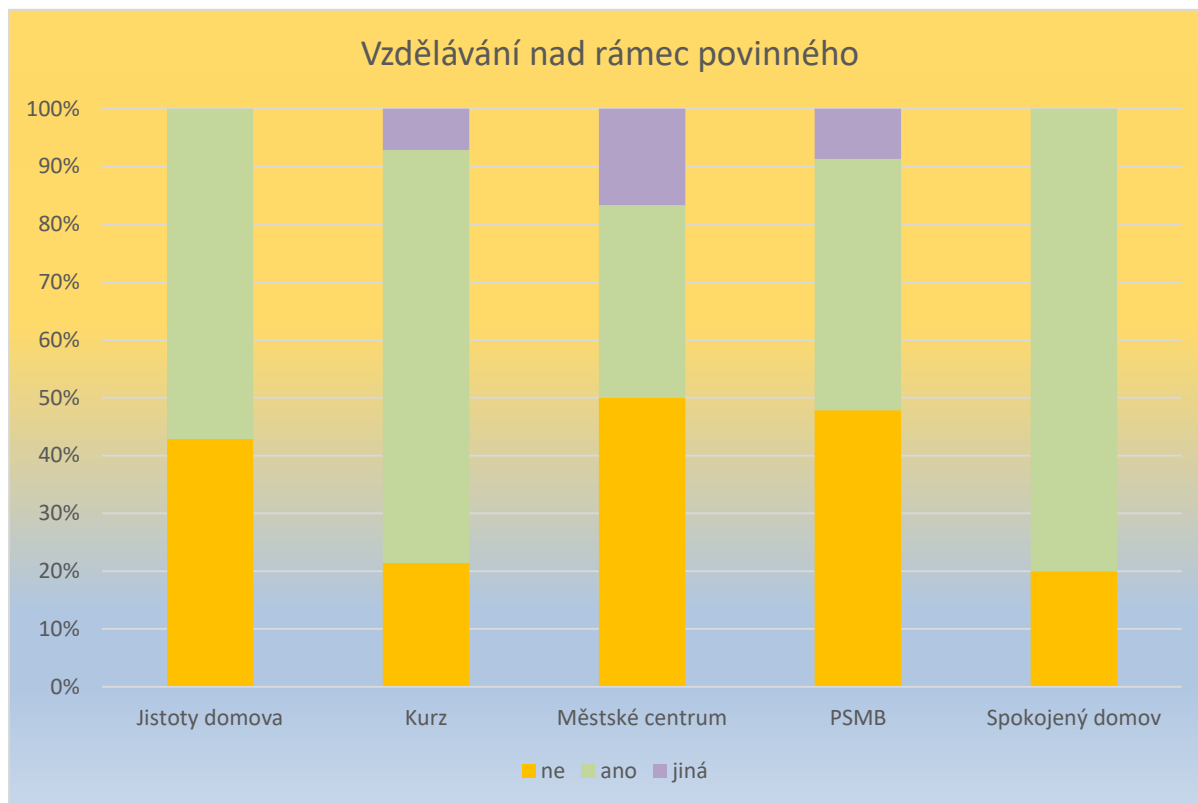
Zdroj: Trexima

Základním východiskem vzdělávání dospělých lidí je uvědomění si jejich potřeb. Využitelnost poznatků z proběhlých seminářů musí směřovat do života posluchačů. Ti se chtějí naučit efektivně komunikovat, uspořádat si život podle nově nabytých poznatků. Chtějí se také naučit zpracovávat informace a odlišovat, co je odborné a co je jen něčí výmysl. Mění se společnost přináší i změny zájmů lidí. Z mezinárodního výzkumu vyplývá, že česká andragogika je zaměřena na rozvoj osobnosti. Lidé se vlastně učí, jak pečovat o své zdraví. Je velice důležité si uvědomit, že nelze oddělit provázanost potřeb člověka na striktně pracovní a osobní život. Proto strategie evropského vzdělávání podporuje celostní přístup ke vzdělávání dospělých. Staví na myšlence, že člověk se utváří a rozvíjí po celý život, a uznává všeživotní učení. Efektivita však vždy závisí na dobrovolném vzdělávání, vnitřní motivaci, konkrétních potřebách a očekávání jedince. *„V oblasti motivace je dospělý člověk k učení více puzen potřebou seberealizace a zlepšováním sebe sama nežli externími podněty a odměnami. Vnitřně motivované učení je pro dospělého člověka celkově nejprínosnější a nej kvalitnější.“* (Veteška, 2017, s. 66).

Na Mladoboleslavsku v roce 2017 proběhl výzkum, který zjišťoval, jakých preventivních opatření proti vyčerpání z práce pracovníci v sociálních službách a jejich nadřízení využívají. Mimo jiné jedna z otázek kvalitativního výzkumu byla zaměřena na další sebevzdělávání mimo povinných 24 hodin za rok. Předpokládalo se, že maximálně 10 % respondentů se vzdělává dobrovolně. Výsledek byl překvapující. Dokonce 34 % pracovníků využívá různé formy nepovinného vzdělávání. Výsledky výzkumu v jednotlivých zařízeních popisuje následující graf (Brodská, 2017).

Graf č. 2: Vzdělávání nad rámec povinného

N = 55



Zdroj: Brodská, 2017, s. 54

Z 55 dotázaných se vzdělává nad rámec povinností 21 osob. Nejvíce je jich ze zařízení Spokojený domov (80 %). Až 55 % dotázaných se nevzdělává z Městského centra v Benátkách nad Jizerou. Na základě tohoto zjištění byl navržen a v roce 2018 i akreditován kurz. Je nutné, aby se jej zúčastnil maximální počet pracovníků v sociálních službách. Z výzkumu totiž vyplynulo, že z 61 dotázaných osob do jednoho roku nikdo netrpěl syndromem vyhoření, ale už po prvním roce to byly čtyři osoby. Kompletní příprava na práci v sociálních službách je nezbytnou podmínkou úspěch jak pracovníků samotných, tak i zařízení, které je zaměstnává (Brodská, 2017).

Pracovníci v sociálních službách, stejně jako jiné pomáhající profese (např. ošetřovatelé), by měli pečovat také o vlastní duši a přinášet svým klientům klid a radost. Sebevzdělávání přispívá k uklidnění a vyrovnanosti. Mrzutý pracovník by byl ke škodě. Pečování o duši, kromě osobního rozvoje výše popsanému, znamená pěstovat v sobě prosociální chování.

Pracovníci musí být sami velmi silní, aby mohli účinně pomáhat druhým. Vyčerpání budou schopni předcházet. Pak budou schopni vycházet se svými kolegy a uctivě se chovat k lidem, o které pečují (Balvín, 2011).

Praktický výstup a diskuze

Lidé se zabývají rostlinkami, živočichy, ekologií, technologiemi atd. Na tom jistě není nic špatného. I zvířata ví, že si musí lehnout a odpočívat. Pro pochopení sebe samých je tedy potřeba zabývat se hlouběji zákonitostmi svého vlastního těla, tj. základy somatologie, pochopením hormonálních změn v průběhu života, důsledky výchovy na život a úspěšnost, analýzou vlastního myšlení, vlastním životním stylem a působením na lidi ve svém okolí.

Zvláštní pozornost v této práci byla věnována emocím. Provází všechny lidi po celý život ve všech oblastech. Výhodou je, že je možné je kontrolovat a ovládat. Je potřeba pochopit emoce vlastní i citové reakce druhých lidí. Snažit se udržet je v rovnováze, tj. umět je ovládat i správně ventilovat. Je to důležité nejen pro zdraví, ale také celkově pro moudré vedení svého života.

Přínosem pochopení fungování vlastního těla bude vymizení pojmu vyhoření. Vážou se k tomu však i další aspekty, jako je lidská moudrost. To znamená žít v přítomnosti, být smířen s minulostí a optimisticky pohlížet do budoucnosti. Dále vážit si sám sebe, zachovat si důstojnost, umět vyjít druhými lidmi, mít vědomosti k rozhodování, vzdělávat sebe také ke specializaci za účelem možnosti výběru specifických činností z těch, co se profesně nabízí.

V uspěchaném životním tempu je nutné se občas zastavit a ujasnit si směřování vlastního života. Život je časově ohraničený. Proto je potřeba si jisté cíle naplánovat, udělat si čas na odpočinek a vylepšení sociálních vazeb. Pochopit, čím si člověk sám škodí a jak to může napravit. K tomu by měl posloužit text této práce a kvalitní přednes lektora, jemuž je k pomoci věnována poslední kapitola práce.

Zařízení sociálních služeb si semináře pro své zaměstnance vybírají na základě několika kritérií:

- podle místní dostupnosti
- podle ceny
- podle zájmu zaměstnanců o konkrétní téma
- podle možností s ohledem na personální zajištění provozu

V současnosti s tematikou osobnostního rozvoje poskytuje semináře několik vzdělávacích

společností. Například vzdělávací agentura Seduca na svém webu nabízí tři semináře, které mají pomoci pracovníkům v sociálních službách:

1. Psychohygiena jako prevence syndromu vyhoření (tato rigorózní práce je studijní oporou)
2. Péče o pečující v sociálních službách
3. Žena v roli pracovníka v sociálních službách

Tyto osmihodinové semináře probíhají po celé České republice ve 38 městech.

Další semináře nabízí společnost Mavo:

1. Péče o duševní zdraví – psychohygiena jako prevence syndromu vyhoření
2. Psychologie mezilidských vztahů v pomáhajících profesích

Semináře probíhají pouze v Praze 1 a ve Vonoklasích.

Společnost ECC AKADEMIA s.r.o. nabízí také několik seminářů v Praze 5 v různých časových dotacích:

1. Význam sebepoznání člověka a uspokojování jeho potřeb v práci sociálního pracovníka (6 hodin)
2. Prevence syndromu vyhoření (6 hodin)
3. Úvod do psychohygieny pro pracovníky v pomáhajících profesích (8 hodin)
4. Psychohygiena – sebepoznání pro pracovníky (6 hodin)
5. Příčiny negativních jevů na pracovišti pro pracovníky v sociálních službách (8 hodin)
6. Úvod do etiky a syndrom vyhoření pro pracovníky v sociálních službách (12 hodin)

Diakonická akademie nabízí osmihodinový seminář Zvyšování psychické odolnosti pracovníků v sociálních službách v Praze 2.

Desítky dalších vzdělávacích společností působí v celé republice. Tématu osobnostního rozvoje pracovníků v sociálních službách se však zabývají jen některé z nich. Obvykle jsou však zaměřeny pouze na jednu oblast, například na psychický rozvoj osobnosti pracovníka v sociálních službách. Komplexně pojatý seminář rozvoje po fyzické, psychické a sociální

stránce osobnosti s efektivním plánováním času však nabízí letos akreditovaný MPSV. Nabízí jej vzdělávací agentura Seduca na podnět autorky rigorózní práce. Tento seminář je umístěn mezi akreditovanými semináři do sekce Péče o pečující a nese název Psychohygiena jako prevence syndromu vyhoření. Obsahem kurzu je totéž, co obsahuje tato práce, vyjma poslední kapitoly věnující se andragogice.

Seminář rozebírá následující témata:

- vlivy na hodnocení spokojenosti pracovníka v sociálních službách
- potřeby jednotlivých pracovníků oproti potřebám pracovního kolektivu
- důležité a motivační činitele, které indikují kvalitu profesního života
- rozbor ohrožujících faktorů, které se podílejí na vyhoření pracovníka
- vyhoření jako důsledek nerovnováhy mezi vkládaným úsilím a efektem práce
- smysluplnost práce, zdroje opory pro pracovníka
- komplexní rozvoj pracovníka ve smyslu zlepšení tělesné i duševní kondice, zacházení s emocemi, péče o vlastní pocit pohody, sociální rozvoj a aktivity, které přispívají ke zlepšení vztahu mezi pracovníkem a jeho okolím
- umění organizace času, plánování
- umění odpočívat, pěstovat záliby a pracovat na svém vzhledu za účelem zvýšení sebevědomí

Účelem semináře je to, aby pracovník sebereflexí zhodnotil současný stav postoje k práci, schopnost organizace času s cílem získat čas k odpočinku a komplexnímu rozvoji. Dále by měl zhodnotit, jak dalece se dokáže rozvíjet. Seminář by měl doplnit pracovníkům chybějící informace a dát tipy a návody, jak postupovat při práci na vlastní osobě.

Doporučení pro další práci s textem a aplikace do praxe:

- Text práce použít v lektorské práci jako studijní oporu pro semináře v oblasti osobního rozvoje pracovníků v sociálních službách kromě části s tématem andragogiky.
- Lektori by měli nastudovat vyňatou část a řídit se doporučením.

- Po skončení semináře získat zpětnou vazbu od posluchačů a souhlas s opětovným kontaktováním.
- Po uplynutí jednoho roku od semináře požádat klienty o zhodnocení přínosu semináře pro jejich život a práci.
- Provést vyhodnocení zpětné vazby a modulovat seminář k vylepšení výsledků.

Závěr

Rigorózní práce byla zaměřena na osobní rozvoj pracovníků v sociálních službách. Obsahově navazovala na předchozí výzkumy v bakalářské a diplomové práci, kde byl proveden kvantitativní a kvalitativní výzkum. Výzkumným vzorkem byli pracovníci v sociálních službách z oblasti Mladoboleslavska a v dřívějším výzkumu také z Jičína, Trutnova, Náchoda a okolí. Předchozí práce byly tematicky zaměřeny na prevenci syndromu vyhoření.

Tato práce je na rozdíl od předchozích složena pouze z teorie. Odkazuje se na dřívější výzkumy a využívá myšlenek z dostupné odborné literatury, jakož i populárně naučnou z oblasti psychologie a osobního rozvoje. Taktéž se odkazuje na internetové zdroje, vzdělávací agentury a zahraniční články s příslušnou tematikou. První část popisuje vlivy na hodnocení spokojenosti pracovníka v sociálních službách. Tato část se zaměřuje na problematiku práce v kolektivu. Rovněž popisuje možné zátěže pocházející z vlastního prožívání a zkušeností nastřádaných během života. Další část definuje syndrom vyhoření jako důsledek nerovnováhy, objasňuje příčiny, fáze a klinický obraz. Následující kapitola popisuje různorodost, náročnost práce v sociálních službách a zdroje opory. Poukazuje na důležitost vlastní snahy v boji proti vyčerpání. V následujícím textu již termín „syndrom vyhoření“ častěji nahrazuje vhodnější slovo „vyčerpání“, neboť příčinou je právě chybné vedení vlastního života a zanedbání osobního rozvoje. Nejdůležitější obsáhlejší kapitola je věnována možnostem osobního rozvoje v podobě plánování a efektivního využití času. Dále popisuje možnosti duševního, tělesného a sociálního rozvoje. V textu byly rozebrány důležité pojmy z každé oblasti. K podrobnějšímu studiu dalších termínů může čtenář využít bohatého výčtu literatury v odkazech a seznamu na konci práce.

Pro lepší ilustraci myšlenek v textu byly využity tabulky a grafy z dřívějšího výzkumu, kdy v kvantitativní části respondenti odpovídali na otázky v dotaznících. Kvalitativní výzkum byl realizován formou rozhovorů s vedoucími pracovníky.

Všechny jmenované části slouží cíleně jako studijní opora k akreditovanému semináři s názvem „Psychohygiena jako prevence syndromu vyhoření“ s pod číslem A2018/0209-SP/PC.

Předložená práce klade velký důraz na kvalitu vzdělávání pracovníků v sociálních, proto je v poslední závěrečné části rozebrána andragogika. Text je věnován především lektorům a vzdělávacím agenturám k lepšímu pochopení vzdělávané dospělé populace. Práce s dospělým účastníkem vzdělávání vyžaduje odlišný přístup s ohledem na věk a zkušenosti. Klade jisté požadavky na lektora a jeho rétorické schopnosti. Kvalitní vzdělávání dospělých hraje klíčovou roli v prevenci vyčerpání. Po zhodnocení všech aspektů zaměřených na osobní rozvoj dochází autorka k závěru, že termín „syndrom vyhoření“ má být nahrazen termínem „vyčerpání“, kdy k vyčerpání dochází v případě nedokonalého vzdělávání v oblasti osobního rozvoje. Doporučuje proto cílené vzdělávání všech pracovníků v sociálních službách a opakované proškolení v oblasti výchovy ke zdraví za účelem spokojených a zdravých zaměstnanců, jakož i lepších vztahů v práci, ke klientům, k sobě samým a druhým lidem. Vzhledem k tématu, ač zaměřeném na oblast sociálních služeb, je práce využitelná i pro mnohé další profese.

Ve volnější části nazvané Praktický výstup a diskuze je uvedeno doporučení pro další využití této rigorózní práce.

Seznam použitých informačních zdrojů

1. AKHTAR, Miriam. *Pozitivní psychologií proti depresi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2015. 184 s. ISBN 978-80-247-4839-9.
2. Analýza vzdělávacích potřeb pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v Královehradeckém kraji I. . *Vzdělávací potřeby pracovníků zadavatelů sociálních služeb*. [online]. [cit. 2018-09-30]. Dostupné z: http://socialnisluzby.kr-kralovehradecky.cz/assets/krajsky-urad/socialni-oblast/AnalýzaVzdelavacichPotreb_PoskytovatelevKHK.pdf
3. *Asociace institucí vzdělávání dospělých ČR*. [online]. [cit. 2018-10-22]. Dostupné z: <http://www.aivd.cz/>
4. BABOR, Michal. *Běháme pro zdraví*. 1. vyd. Praha: Svojtka, 2009. 96 s. ISBN 978-80-256-0220-1.
5. BALVÍN, Jaroslav. *Andragogika jako teorie výchovy a vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: Hnutí R, 2011. 150 s. ISBN 978-80-86798-16-5.
6. BAŠTECKÝ, Jaroslav, ŠAVLÍK, Jiří a ŠIMEK, Jiří. *Psychosomatická medicína*. 1. vyd. Praha: Grada, 1993. 368 s. ISBN 80-7169-031-7.
7. BENEŠ, Milan. *Andragogika*. 2. vyd. Praha: EUROLEX BOHEMIA, s. r. o., 2003. 216 s. ISBN 80-86432-23-8.
8. BERG, Fabienne. *Trénink psychické odolnosti: 50 cvičení pro jednotlivce i skupiny*. Praha: Portál, 2017. 112 s. ISBN 978-80-262-1264-5.
9. BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.
10. BJELICA, Artur, Viktorija VUČAJ ĆIRILOVIĆ, Snežana TOMAŠEVIĆ TODOROVIĆ a Karmela FILIPOVIĆ. POSTMENOPAUSAL OSTEOPOROSIS. *Medicinski Pregled / Medical Review* [online]. 2018, **71**(5/6), 201-205 [cit. 2018-09-07]. DOI: 10.2298/MPNS1806201B. ISSN 00258105. Dostupné z: <https://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=e7eeddaa-f3bf-44f3-b890-d221948ec680%40pdv-v-sessmgr06>
11. BRODSKÁ, Martina. *Prevence syndromu vyhoření u pracovníků v terénních*

- sociálních službách na Mladoboleslavsku / Martina Brodská ; vedoucí práce Jaroslava Hanušová; oponent práce Jiří Kučírek [online]. 2017 [cit. 2018-09-16].*
12. BRODSKÁ, Martina. *Prevence syndromu vyhoření u vybraných pracovníků v sociálních službách / Martina Brodská ; vedoucí práce Jaroslava Hanušová ; oponent práce Jiří Kučírek [online]. 2014 [cit. 2018-08-15].*
 13. BRODSKÁ, Martina. *Znalosti vybraných studentů Univerzity Karlovy o posttraumatické stresové poruše / Martina Brodská ; vedoucí práce Jaroslava Hanušová ; oponent práce Jiří Kučírek [online]. 2016 [cit. 2018-09-28].*
 14. BROŽ, Filip a VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence v kazuistikách*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 166 s. ISBN 978-80-262-0811-2.
 15. BRUNO, Tiziana a ADAMCZYK, Gregor. *Řeč těla: jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2005. 109 s. ISBN 80-247-1313-6.
 16. CAPPONI, Věra a NOVÁK, Tomáš. *Asertivně do života*. 1. vyd. Praha: Grada, 1994. 160 s. ISBN 80-7169-082-1.
 17. CARNEGIE, Dale a Associates. *Jak vést úspěšný a plnohodnotný život*. 1.vyd. Praha: Práh, 2012. 154 s. ISBN 978-80-7252-379-5.
 18. CUNGI, Charly a LIMOUSIN, Serge. *Relaxace v každodenním životě*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 160 s. ISBN 80-7178-948-8.
 19. *Cvičební guma TheraBand [online]. [cit. 2018-09-07]. Dostupné z: <https://www.hsport.cz/p3389-cvicebni-guma-theraband-loop-7-6-cm-x-30-5-cm.php>*
 20. *Čtyři cviky, které pomohou při léčbě osteoporózy [online]. [cit. 2018-09-07]. Dostupné z: <http://www.ordinace.cz/clanek/ctyri-cviky-ktere-pomohou-pri-lecbe-osteoporozy/>*
 21. *Dům osobního rozvoje*. In: *Maitrea*. [online]. ©2018 [cit. 2018-08-03]. Dostupné z: <http://www.maitrea.cz/dum-osobniho-rozvoje>
 22. FORMÁČKOVÁ, Marie a ZINDELOVÁ, Michaela. *Desatero pro holky v nejlepších letech*. 1. vyd. Praha: NAKLADATELSTVÍ XYZ, 2017. 236 s. ISBN 978-80-7505-730-3.
 23. *Formální a neformální vzdělávání v Evropě*. [online]. [cit. 2018-09-29]. Dostupné z: <https://www.trexima.cz/aktualita/formalni-a-neformalni-vzdelavani-v-cr-a-evrope>
 24. GÁBULOVÁ, Dagmar. *Styl*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2016. 176 s. ISBN

- 978-80-247-5598-4.
25. GOTTWALDOVÁ, Radka. *Jak na pasivní agresi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2017. 192 s. ISBN 978-80-262-1113-6.
26. GRIFFEYOVÁ, Harriet. *Chci žít bez stresu*. 1. vyd. Praha: Euromedia, 2017. 144 s. ISBN 978-80-7549-310-1.
27. GRIFFEYOVÁ, Harriet. *Jak dobře hospodařit s časem a mít všechno hotové*. 1. vyd. Praha: Euromedia, 2017. 144 s. ISBN 978-80-7549-309-5.
28. GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 120 s. ISBN 978-80-7367-302-4.
29. GUILMARTINOVÁ, Nance. *Mlčeti zlato. Co říci, když marně hledáte vhodná slova*. 1. vyd. Praha: NLN, s.r.o., 2003. 181 s. ISBN 80-7106-660-5.
30. HASSON, Gill. *Emoční inteligence*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2015. 176 s. ISBN 978-80-247-5630-1.
31. HEIGL, Peter. *Jak mluvit na veřejnosti: rétorika: během 30 minut víte víc!* 1. Vyd. Praha: Beta-Dobrovský, 2014. 95 s. ISBN 978-80-7306-595-9.
32. HENDERSON, Veronique a HENSHAW, Pat. *Jaká barva mi sluší?* 1. vyd. Praha: Jan Vašut, s. r. o., 2010. 208 s. ISBN 978-80-7236-689-7.
33. HOLCZEROVÁ, Vladimíra a DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Volnočasové aktivity pro seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013. 96 s. ISBN 978-80-247-4697-5.
34. HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Vyšehrad, spol. s r. o., 2013. 240 s. ISBN 978-80-7429-331-3.
35. HONZÁK, Radkin. In: *Psychologie.cz* [online]. ©2013 [cit. 2018-09-05]. Dostupné z: <https://psychologie.cz/12-kroku-k-sebeupaleni/>
36. HROZENSKÁ, Martina a DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Sociální péče o seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013. 192 s. ISBN 978-80-247-4139-0.
37. HUBERT, Andreas. *Emocionální inteligence*. 1. vyd. Praha: Ing. Miroslav Zukal – ZEMS, 2005. 88 s. ISBN 80-903305-6-8.
38. JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství TRITON, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.
39. JŮN, Hynek. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 144 s. ISBN 978-80-7367-590-5.

40. KALLWAS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 139 s. ISBN 978-80-7367-299-7.
41. KEBZA, Vladimír a ŠOLCOVÁ, Iva. Současné sociální změny, jejich důsledky a syndrom vyhoření. *Československá Psychologie* [online]. 2013, **57**(4), 329-341 [cit. 2018-10-30]. ISSN 0009062X. Dostupné z: <https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=e6ef0611-5ad5-4dee-89b8-3e42ff7e4cde%40sessionmgr4007>
42. KEBZA, Vladimír a ŠOLCOVÁ, Iva. *Syndrom vyhoření*. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. 23 s. ISBN 80-7071-231-7.
43. KIMMEL, Peter. *Pozitivní myšlení pro nové tisíciletí*. 1. vyd. Praha: Euromedia Group k. s., 2001. 142 s. ISBN 80-242-0496-7.
44. KLESCHT, Vladimír. *Projeďte se ke štíhlosti!* 1. vyd. Praha: Computer Press, a. s., 2009. 160 s. ISBN 978-80-251-2107-8.
45. KNOBLAUCH, Jörg. *Cíle v pracovním i osobním životě*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013. 190 s. ISBN 978-80-262-0346-9.
46. KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie I. díl*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011. 192 s. ISBN 978-80-247-3875-8.
47. KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Triton, 2005. 80 s. ISBN 80-7254-662-7.
48. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s r o., 1998. 131 s. ISBN 80-7169-551-3.
49. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej naslouchám*. 1. vyd. Praha: Návrat domů, 1993. 105 s. ISBN 9788085495188.
50. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie moudrosti a dobrého života*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009. 144 s. ISBN 978-80-247-2362-4.
51. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie pocitů štěstí*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. 136 s. ISBN 80-247-4436-0.
52. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie zdraví*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 279 s. ISBN 80-7178-551-2.
53. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2010. 128 s. ISBN 978-80-247-3149-0.

54. LEVITOVÁ, Petra. Skupinové cvičení pro ženy s postmenopauzální osteoporózou. *Skupinové cvičení pro ženy s postmenopauzální osteoporózou. / Petra Levitová ; vedoucí práce Klára Dadřová ; oponent práce Oponent B* [online]. 2006 [cit. 2018-09-07]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/29372>
55. LIŠKA, Roman. In: *Kognitivně behaviorální terapie*. [online]. ©2013 [cit. 2018-08-05]. Dostupné z: <http://www.kbt-praha.cz/news/jak-pracujeme-s-nasimi-schematy/>
56. MACHAČ, Miloš, MACHAČOVÁ, Helena a HOSKOVEC, Jiří. *Emoce a výkonnost*. 2. vyd. Praha: SPN, 1985. 288 s. 14-498-88.
57. MACHOVÁ, Jitka, KUBÁTOVÁ, Dagmar a kolektiv. *Výchova ke zdraví*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2015. 312 s. ISBN 978-80-247-5351-5.
58. MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2014. 160 s. ISBN 978-80-247-4315-8.
59. MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-7506-7.
60. MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9.
61. MIEßNER, Wolfgang. *Perfektní domácí trénink*. 1. vyd. Praha: Grada publishing, a. s., 2009. 128 s. ISBN 978-80-247-2591-8.
62. MLÝNKOVÁ, Jana. *Pečovatelsví 1.díl*. 1. vyd. Praha: Grada publishing, a. s., 2010. 272 s. ISBN 978-80-247-3184-1.
63. MOURLANE, Denis. *Jak posílit svou odolnost a vnitřní sílu*. 1. vyd. Praha: Grada publishing, a. s., 2013. 224 s. ISBN 978-80-247-4873-3.
64. NAKONEČNÝ, Milan. *Obecná psychologie*. 1. vyd. Praha: Triton, 2015. 662 s. ISBN 978-80-7387-929-7.
65. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha: Academia, 2009. 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9.
66. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie organizace*. 1. vyd. Praha: Grada publishing, a. s., 2005. 228 s. ISBN 80-247-0577-X.
67. NLP – Metoda kotvení. In: *Koučink portál*. [online]. ©2016 [cit. 2018-08-08]. Dostupné z: <http://www.koucinkportal.cz/nlp-metoda-kotveni/>
68. NOVÁK, Tomáš a DVOŘÁČKOVÁ, Blanka. *Věřte sami sobě!*. 1. vyd. Praha: Grada

- publishing, a. s., 2010. 160 s. ISBN 978-80-247-2922-0.
69. NOVÁK, Tomáš. *Práce jako droga*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2015. 128 s. ISBN 978-80-247-5445-1.
70. NOVÁK, Tomáš. *Sebedůvěra - cesta k úspěchu*. 1. vyd. Praha: BizBooks, 2012. 166 s. ISBN 978-80-265-0016-2.
71. OSNES, Beth. *Performance for Resilience: Engaging Youth on Energy and Climate Through Music, Movement, and Theatre*. Switzerland: Palgrave Macmillan, 2017. 158 s. ISBN 9783319672885.
72. PEASE, Allan. *Řeč těla*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. 144 s. ISBN 80-7178-582-2.
73. PEŠEK, Roman a PRAŠKO, Ján. *Syndrom vyhoření – jak se prací a pomáháním druhým nezničit*. 1. vyd. Praha: PASPARTA Publishing, s.r.o., 2016. 179 s. ISBN 978-80-88163-00-8.
74. PEŠLOVÁ, Radka. *Rady sociálně-právní*. 1. vyd. Praha: Diakonie Českobratrské církve evangelické, 2013. 158 s. ISBN 978-80-904711-5-3.
75. PETRLÍKOVÁ, Adelheid. Syndrom vyhoření v podmínkách výkonově orientované společnosti 21.století. *Syndrom vyhoření v podmínkách výkonově orientované společnosti 21.století / Adelheid Petrlíková ; vedoucí práce Vladimír Kebza ; oponent práce Tamara Hrachovinová* [online]. 2013 [cit. 2018-09-08]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/121072>
76. PONĚŠICKÝ, Jan. *Neurózy, psychosomatická onemocnění a psychoterapie*. 3. vyd. Praha: Triton, 2012. 220 s. ISBN 978-80-7387-547-3.
77. POTTS, Conrad a POTTS, Suzanne. *Asertivita – umění být silný v každé situaci*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2014. 208 s. ISBN 978-80-247-5197-9.
78. POWELL, Michael. *Síla paměti: fakta a hádanky, jež ožíví a zlepší vaši paměť*. 1. vyd. Praha: Slovart, 2015. 144 s. ISBN 978-80-7529-007-6.
79. PRAŠKO, Ján a PRAŠKOVÁ, Hana. *Asertivitou proti stresu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1997. 181 s. ISBN 80-7169-334-0.
80. PRAŠKO, Ján a PRAŠKOVÁ, Hana. *Proti stresu krok za krokem*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 188 s. ISBN 80-247-0068-9.
81. PŘIBYL, Hugo. *Lidské potřeby ve stáří*. 1. vyd. Praha: Maxdorf, s. r. o., 2015. 96 s. ISBN 978-80-7345-437-1.

82. PTÁČEK, Radek, RABOCH, Jiří, KEBZA, Vladimír a kol. *Burnout syndrom jako mezioborový jev*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. 168 s. ISBN 978-80-247-5114-6.
83. RHEINWALDOVÁ, Eva. *Novodobá péče o seniory*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 1999. 86 s. ISBN 80-7169-828-8.
84. ROBERTS, Matt. *Program pro dokonalou postavu*. 1. vyd. Praha: Euromedia Group, k. s., 2006. 160 s. ISBN 80-249-0661-9.
85. ROBERTSOVÁ, Alice. *Kompletní lidské tělo*. 1. vyd. Praha: Euromedia Group, k. s., 2012. 512 s. ISBN 978-80-242-2958-4.
86. RÖHR, Heinz-Peter. *Nedostatečný pocit vlastní hodnoty*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013. 176 s. ISBN 978-80-262-0354-4.
87. SEIWERT, Lothar J. a TRACY, Brian. *Jak sladit práci a osobní život*. 1. vyd. Praha: Grada publishing, a.s., 2011. 168 s. ISBN 978-80-247-4021-8.
88. SIEGRIST, Ulrich a LUITJENS, Martin. *Jak být psychicky odolný*. 1. vyd. Praha: Beta s.r.o., 2015. 92 s. ISBN 978-80-7306-724-3.
89. SCHIRALDI, Glenn R. *Deset kroků k vyšší sebedůvěře*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2014. 1762 s. ISBN 978-80-247-5146-7.
90. SPERANDIO, Sylvie. *Účinná komunikace v zaměstnání: pravidla ústního i písemného vyjadřování*. 1. vyd. Praha : Portál, 2008. 115 s. ISBN 978-80-7367-360-4.
91. SPIOTA, Alejandro, FARGEN, Kyle, PATEL, Sunil, LARREW, Thomas a TURNER, Raymond. Impact of a Residency-Integrated Wellness Program on Resident Mental Health, Sleepiness, and Quality of Life, In: *Neurosurgery* [online]. Nyy112, ©2013 [cit. 2018-09-05]. Dostupné z: <https://doi-org.ezproxy.is.cuni.cz/10.1093/neuros/nyy112>
92. STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. 112 s. ISBN 978-80-247-3553-5.
93. SUCHÝ, Jiří a NÁHLOVSKÝ, Pavel. *Pozitivní emoce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012. 112 s. ISBN 978-80-247-4375-2.
94. ŠIMEK, Antonín. *Supervize – kazuistiky*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství TRITON, 2004. 171 s. ISBN 80-7254-496-9.

95. ŠIMURKA, David a kolektiv. *Mluvte jako mluvčí*. 4. vydání. Brno: Tribun EU, 2014. 220 s. ISBN 978-80-260-5766-6.
96. ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 3*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 162 s. ISBN 978-80-247-1527-8.
97. ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006. 82 s. ISBN 80-7372-105-8.
98. TAYLOROVÁ, Shiley a LESTEROVÁ, Alison. *Umění komunikace*. 1. vyd. Praha: Euromedia Group, k. s., 2010. 180 s. ISBN 978-80-242-2770-2.
99. THIEL, Erhard. *Řeč lidského těla*. 1. vyd. Bratislava: PLASMA SERVECE, 1993. 134 s. ISBN 80-901412-1-8.
100. Time management. In: *Time management*. [online]. ©2015 [cit. 2018-08-01]. Dostupné z: <http://www.timemanagement.cz/>
101. TOPF, Cornelia. *Emoční inteligence pro ženy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2014. 192 s. ISBN 978-80-247-5135-1.
102. VETEŠKA, Jaroslav. *Úvod do teorie vzdělávání dospělých a andragogiky*. 1. vyd. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně v Ústí nad Labem, 2017. 136 s. ISBN 978-80-7561-073-7.
103. VIZINOVÁ, Daniela a PREISS, Marek. *Psychické trauma a jeho terapie (PTSD)*. Praha: Portál 1999. 160 s. ISBN 80-7178-284-X.
104. VOJÁČEK, Karel. *Autogenní trénink*. 1. vyd. Praha: Avicenum, zdravotnické nakladatelství, n. p. 1988. 208 s. 08-061-88.
105. VORÁČ, Mojmír. *Kreativní time management: nejen pro ženskou duši: objevte tajemství uvolněnosti*. 1. vyd. Praha: Pyramida system CZ, 2004. 107 s. ISBN 80-903512-0-4.
106. VYHNÁNKOVÁ, Kateřina. *Vzdělávání dospělých v České republice a Evropské unii*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. 136 s. ISBN 978-80-86723-46-4.
107. WINSTON, Robert. *Člověk*. 1. vyd. Praha: Euromedia Group, 2005. 512 s. ISBN 80-242-1455-5.
108. YEUNG, Rob. *Sebedůvěra – umění získat cokoliv chcete*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 208 s. ISBN 978-80-247-3127-8.

109. ŽÁČKOVÁ, Hana a JUCOVIČOVÁ, Drahomíra. *Relaxace nejen pro děti s ADHD*. 4. vyd. Praha: PaedDr. Drahomíra Jucovičová – nakladatelství D + H, 2008. 60 s. ISBN 978-80-903869-8-3.